

Proyecto de plan de capacitación para los comerciantes y empresarios matriculados y/o  
afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el objetivo de ser competitivos

Jeison Julian Montaña Gallo

Universidad de los llanos  
Escuela de administración y negocios  
Facultad de ciencias económicas  
Administración de empresas

2016

Proyecto de plan de capacitación para los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el objetivo de ser competitivos

Jeison Julian Montaña Gallo

Trabajo de grado como  
requisito para optar al título de  
Administrador de Empresas

Director (a): Soraya Magaly Castellanos Ruiz

Universidad de los llanos  
Escuela de administración y negocios  
Facultad de ciencias económicas  
Administración de empresas

2016

## **AUTORIDADES ACADÉMICAS**

**JAIRO IVAN FRÍAS CARREÑO**  
Rector

**DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZÁLEZ**  
Vicerrector Académico

**JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN**  
Secretario General

**RAFAEL OSPINA INFANTE**  
Decano Facultad de Ciencias Económicas

**GIOVANNI HERNÁNDEZ CASALLAS**  
Director Escuela de Administración y Negocios

**HAWARD IBARGÜEN MOSQUERA**  
Director de Programa Administración de Empresas

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

JAVIER DÍAZ CASTRO  
Director Centro de Investigaciones  
Facultad de Ciencias Económicas

---

SORAYA MAGALY CASTELLANOS RUIZ  
Directora de Pasantía

---

HAWARD IBARGÜEN MOSQUERA  
Director de Programa  
Administración de Empresas

Villavicencio, Diciembre 2016.

*A mis padres,  
hermanas, hermano,  
sobrino, amigos, compañeros  
y al Señor que siempre me bendice, Dios.*

## Tabla de contenido

Introducción	9
1. Planteamiento del problema	11
2. Justificación	14
3. Objetivos	16
3.1. Objetivo general	16
3.2. Objetivos específicos	16
4. Marcos de referencia	17
4.1. Marco teórico	17
4.1.1 Capacitación	17
4.1.2 Competitividad	23
4.2. Marco conceptual	25
4.3. Marco institucional	30
4.3.1. Historia	30
4.3.2. Misión	31
4.3.3. Visión	32
4.3.4. Política de Calidad	32
4.4. Marco geográfico	32
5. Metodología	35
5.1 Tipo de investigación	35
5.2 Diseño de la investigación	35
5.3 Técnica de recolección de datos	35
5.4 Población	36
5.5 Muestreo	36
5.6 Muestra	36
6. Resultados	38
6.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación	38
6.2 Priorización de las necesidades de capacitación	46
7. Plan de capacitación	50
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Bibliografía	60
Anexos	64

## Lista de tablas

<i>Tabla 1. Frecuencia de las necesidades de capacitación</i>	47
<i>Tabla 2. Matriz de detección de necesidades de capacitación</i>	48
<i>Tabla 3. Ficha técnica del plan de capacitación de servicio al cliente</i>	51
<i>Tabla 4. Ficha técnica del plan de capacitación de mercadeo y ventas</i>	52
<i>Tabla 5. Ficha técnica del plan de capacitación de talento humano</i>	53
<i>Tabla 6. Ficha técnica del plan de capacitación de producción y costos</i>	54
<i>Tabla 7. Ficha técnica del plan de capacitación de finanzas</i>	55
<i>Tabla 8. Presupuesto de un evento de capacitación</i>	56

## Lista de figuras

<i>Figura 1. Mapa de la localización del municipio de Villavicencio en el Meta</i>	33
<i>Figura 2. Mapa de la CCV en el municipio de Villavicencio</i>	33
<i>Figura 3. Mapa de la jurisdicción de la Cámara de comercio de Villavicencio</i>	33
<i>Figura 4. Distribución de encuestas en municipios</i>	39
<i>Figura 5. Tipos de sociedades registradas como persona jurídica</i>	39
<i>Figura 6. Sector económico al que pertenecen las empresas</i>	40
<i>Figura 7. Temas de servicio de apoyo y capacitación empresarial</i>	42
<i>Figura 8. Capacitaciones específicas que requieren las empresas</i>	43
<i>Figura 9. Días preferidos para asistir a eventos de capacitación</i>	44
<i>Figura 10. Obstáculos que impiden realizar o asistir a eventos de capacitación</i>	45
<i>Figura 11. Jerarquización de las necesidades de capacitación</i>	49
<i>Figura 12. Pasos del proceso de capacitación</i>	50



## **Introducción**

El área de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Villavicencio (CCV), es la encargada de manejar recursos públicos y de planificar y ejecutar eventos de Capacitación sin costo, para los comerciantes y empresarios afiliados y/o matriculados de la CCV, basados en las necesidades reales de los comerciantes y empresarios de la jurisdicción, con el fin de mejorar sus competencias y adquirir habilidades mediante la aplicación y transferencia del conocimiento.

Este tipo de necesidades de capacitación se presentan en los comerciantes y empresarios, debido a que requieren un mayor conocimiento sobre las 5 áreas de la empresa (administración, recursos humanos, producción, finanzas y mercadotecnia), actualizaciones de las dinámicas del entorno y la economía y/o temas que por la globalización se convierten de interés para los mismos, con el objetivo de estar bien informados y capacitados para tomar las mejores decisiones y hacer más eficientes sus actividades que desarrollan.

El presente proyecto pretende identificar las necesidades reales de capacitación que requieren los comerciantes y empresarios, que se encuentran matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio. Además se estableció una categorización de estas necesidades, priorizándolas según las que mayormente se requieran y poder establecer un plan para poder satisfacerlas. Esta identificación de las necesidades ayudará a que la CCV preste un mejor servicio a los comerciantes y empresarios, a través de la realización de eventos de capacitación sin costo para los mismos por parte del área de Formación Empresarial, para poder de esta manera fortalecer la formación de los comerciantes y empresarios.

Se realizó una investigación con un estudio descriptivo, utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de datos, como lo son la encuesta y una matriz de priorización de

necesidades, para poder así cumplir con los objetivos propuestos. A través de esta metodología se analizaron las necesidades de capacitación que mayormente requieren los comerciantes y empresarios, para poder responder ante ellas con eventos de capacitación con el objetivo de satisfacerlas.

## **1. Planteamiento del problema**

Según la Cámara de Comercio de Villavicencio (2015) los Departamentos del Meta, Vichada, Guainía, Vaupés y el municipio de Paratebueno en Cundinamarca componen la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio (CCV), según proyecciones del DANE para el año 2015, la población total de la jurisdicción es de 1.126.181 habitantes. La mayor parte de la población de la jurisdicción se encuentra en el Departamento del Meta con 961.334 habitantes, representando el 85,4% del total de la población y correspondiendo a una densidad poblacional de 11,21 habitantes por  $km^2$ ; seguido el Departamento del Vichada con el 6,4%, el Departamento de Vaupés con el 3,9%, el Departamento de Guainía con el 3,7% y el municipio de Paratebueno en Cundinamarca con el 0,7% del total de la población.

Además en la jurisdicción existen 8.495 empresas matriculadas, de las cuales según su tamaño existen 8.449 microempresas, 43 pequeñas empresas y 3 medianas empresas(Cámara de Comercio de Villavicencio, 2015).

Sin embargo muchos de los negocios y micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) de la jurisdicción presentan algunas falencias, una de las más importantes es la necesidad de capacitación de los comerciantes y empresarios en las distintas áreas de la empresa.

Esta situación se presenta debido a que los comerciantes y empresarios carecen de conocimientos técnicos sobre administración, mercadeo y ventas, finanzas, contabilidad, recursos humanos, producción, tecnologías de información, etc.; los cuales no permiten una eficiencia en los procesos y ocasionan una disminución de la productividad, que a larga genera falta de competitividad de los negocios y mipymes(Gonzalez, Mendoza, Jimez, & Villegas, 2011)

Además esto se refleja debido a los cambios en el entorno, a la actualización de las herramientas tecnológicas disponibles para el funcionamiento de las mipymes, las nuevas normas legales y tributarias, las nuevas formas de motivación de los colaboradores, los nuevos competidores, la elaboración de una plataforma estratégica efectiva, etc.; lo que hace que los comerciantes y empresarios requieran capacitaciones en las diferentes áreas o temas de interés, con el propósito de tomar las mejores decisiones con base en información confiable y veraz, y poder llevar una buena administración de sus negocios y mipymes respectivamente.

Asimismo los comerciantes y empresarios hoy en día se enfrentan cada vez más a la incertidumbre que genera un mundo cada vez más globalizado y cambiante, el cual hace que se presenten nuevas herramientas, conceptos, información o procesos, que se convierten en temas de interés para los mismos, los cuales buscan conocer y adaptarse a estos cambios, ya que son necesarios e importantes para poder ser competitivos en la región, el país y el mundo.

Por lo cual al carecer de este tipo de información, los comerciantes y empresarios corren el riesgo de quedarse atrapados en una burbuja que intentará alejarse de los cambios y no adaptarse a los mismos, ocasionando un retroceso e ineficiencia en los procesos, altos costos, baja competencia, alta rotación laboral, pérdida de motivación de los empleados e informalidad; por lo tanto según Lefcovich (2004), podrían llevar a sus negocios y mipymes a desconectarse del entorno, en cuanto a los cambios de gustos, servicios y requerimientos del mismo, aparte de los cambios tecnológicos, convirtiéndose así en una forma de adormecimiento intelectual.

Esta situación hace necesaria la implementación de una investigación, la cual permita conocer las principales necesidades de capacitación que poseen y requieren los comerciantes y empresarios, con el propósito de satisfacer estas necesidades a través de un plan de capacitación

mediante foros, talleres, conferencias o seminarios sin ningún costo, realizados por el área de Formación Empresarial de la CCV, en donde puedan adquirir el conocimiento necesario para estar preparados ante las eventualidades y poder llevar una buena gestión de sus negocios y mipymes.

Con base en lo anterior se plantea la pregunta ¿Cómo satisfacer las necesidades de capacitación que mayormente requieren los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el objetivo de que sean competitivos?

Además se identifican las siguientes subpreguntas con base en la pregunta, ¿Cuáles son las necesidades de capacitación que requieren los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados?, ¿Cuáles son las que tienen una mayor importancia y requerimiento? y ¿Qué estrategia utilizar para satisfacer la necesidad más importante identificada?

## 2. Justificación

A través de un plan de capacitación a los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio (CCV), se busca “transferir y reforzar el conocimiento y las habilidades para que las personas puedan desempeñar mejor su trabajo” (Rodríguez como se citò en Romero Reyes, 2010), ya que es importante contar con personal competente en las empresas para lograr una productividad y competitividad. Esto debido a que existen algunos temas de interés de capacitación que requieren los comerciantes y empresarios, como consecuencia de la carencia de conocimientos técnicos sobre áreas de la empresa, como administración, producción, finanzas, talento humano, mercadeo y ventas; o cambios o tendencias en el entorno que podrían afectar sus negocios y/o mipymes.

Es pertinente realizar esta investigación ya que la Cámara de Comercio de Villavicencio requiere este tipo de estudio, para con ello lograr la identificación de las necesidades de capacitación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la CCV, y poder cumplir con objetivos organizacionales.

Como estudiante es responsabilidad aplicar y transferir el conocimiento adquirido en la profundización de Capital humano a las empresas e instituciones que lo soliciten, como es el caso de la Cámara de Comercio de Villavicencio. Por esta razón se pretende beneficiar a la CCV por medio de la entrega del plan de capacitación, el cual le permita conocer y satisfacer las necesidades reales de capacitación de los empresarios y/o afiliados, a través de la transferencia del conocimiento por medio del área de Formación Empresarial; logrando la prestación de un mejor servicio para los comerciantes y empresarios y la generación de fidelidad de los mismos.

También se busca beneficiar a los comerciantes y empresarios con la ayuda de adquisición de los conocimientos requeridos y el desarrollo de habilidades, para que puedan tomar las mejores decisiones con base en información y conocimiento adecuado, y poder llevar así una administración efectiva de sus negocios y mipymes,

Además se procura beneficiar a la Universidad de los Llanos a través de la posible generación de documentos, con base en la información de la investigación, para con ello poder servir ante la comunidad como fuente de investigación bibliográfica, para el desarrollo de nuevas investigaciones de temas relacionados.

Por último, servirá al ejecutor de la investigación como fuente de aplicación de sus conocimientos adquiridos durante su proceso profesional, reforzando los mismos a través de la puesta en práctica de la experiencia teórica.

### **3. Objetivos**

#### **3.1.Objetivo general**

Proponer un plan de capacitación a los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio con el objetivo de ser competitivos, durante el primer semestre del año 2016.

#### **3.2.Objetivos específicos**

Diagnosticar el estado actual de las necesidades de capacitación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio

Priorizar las necesidades de capacitación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio

Formular el plan de capacitación adecuado para fortalecer la formación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio



## 4. Marcos de referencia

### 4.1.Marco teórico

A continuación, se explicará un modelo teórico para la comprensión de la importancia que tiene la identificación de las necesidades de capacitación en una organización o institución.

#### 4.1.1 Capacitación

Existen diversos puntos de vista sobre lo que significa el concepto de capacitación, a continuación se muestran algunas definiciones de diversos autores citados en la monografía de Romero Reyes (2010):

Según Dessler (2001) la capacitación se refiere “a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales, las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo”.

Según Arias (1973) la capacitación es “la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo”.

“Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo” (Rodríguez, 1991).

“Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 1982).

Se observa que cada autor tiene un enfoque distinto del concepto de capacitación, pero todos ellos convergen en que ésta complementa la educación formal y entrenamiento que posee cada

trabajador, ya que ofrece conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de una mejor manera en el trabajo.

Según Werther & Davis (2011) la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que realmente sabe, por ello su importancia radica principalmente en los beneficios que genera, que de acuerdo a Rodríguez Valencia (como se citó en Romero Reyes, 2010), la importancia de la capacitación radica en que esta:

*Ayuda a la organización.* Conduce a una mayor rentabilidad, mejora el conocimiento del puesto, eleva la moral de la fuerza de trabajo, crea mejor imagen, mejora la relación jefes-subordinados, ayuda en la preparación de guías para el trabajo, contribuye a la formación de líderes y dirigentes y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

*Ayuda al individuo.* Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso, alimenta la confianza, posición asertiva y el desarrollo, contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones, sube el nivel de satisfacción con el puesto y permite el logro de metas individuales.

*Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo.* Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos, hace visible las políticas de la organización y proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.

Sin embargo, todo ello se puede resumir en la manera en que la capacitación sea vista “como una inversión que hace la empresa en su persona” (Romero Reyes, 2010).

En cuanto a los tipos de capacitación, según Calderón (s.f.) existen tres áreas en las cuales se divide la capacitación, estas son:

1. *Capacitación para el trabajo.* La cual se imparte al trabajador que va a desempeñar una función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa. La cual está integrada por:
  - a) Capacitación de preingreso: se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.
  - b) Inducción: consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo más rápido posible.
  - c) Capacitación promocional: es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
2. *Capacitación en el trabajo.* La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales. La cual está integrada por:
  - a) Adiestramiento: consiste en una acción destinada al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo

- b) Capacitación específica y humana: consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
3. *Desarrollo*. Comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación. El cual está integrado por:
- a) Educación formal para adultos: son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
  - b) Integración de la personalidad: la conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo
  - c) Actividades recreativas y culturales: son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

En cuanto a la capacitación por competencias, según Pinto (como se citó en Torres & Torres, 2010) la capacitación basada en competencias laborales tiene un enfoque preventivo, correctivo y predictivo de acuerdo a las necesidades detectadas.

*Capacitación preventiva*. Es la capacitación aplicada que se utiliza para preparar al personal a fin de que se enfrente a futuros cambios de tecnología, operaciones administrativas o de actitudes, que solucionen en forma anticipada la aptitud del personal.

*Capacitación correctiva*. Se aplica para la solución de problemas manifestados o para corregir aquellas desviaciones en los estándares de rendimiento.

*Capacitación predictiva.* Esta se utiliza para mantener los estándares de rendimiento, evitando una desviación en cuanto a los rangos de eficiencia. Sirve para asegurar la continuidad de la capacidad de respuesta de acuerdo a Mertens, el enfoque de la capacitación por competencias es más personalizado, y el individuo podrá acoplar sus atributos y sus capacidades personales con las necesidades de la empresa.

Por lo anterior, según Torres & Torres (2010) algunas principales características de un programa de capacitación son que las competencias que el trabajador tendrá que cumplir son identificadas por el personal encargado de capacitación, la evaluación toma el conocimiento, las actitudes y el desempeño como principal fuente de evidencia, la instrucción es individualizada al máximo, el énfasis es en el logro de resultados concretos y que la enseñanza debe ser menos dirigida a exponer temas y más al proceso de aprendizaje del individuo.

Por lo cual según Martha Alles (como se citó en Torres & Torres, 2010) los pasos que se deben seguir para iniciar la implementación de una capacitación por competencias son:

1. Definir cuáles son las competencias que necesita la empresa o los cargos en estudio.  
Posteriormente, se debe definir el grado requerido para los diferentes puestos de la organización.
2. Realizar un inventario de competencias de personal, relevando las competencias de conocimientos y gestión.
3. Por último, de la comparación de los pasos 1 y 2, surgirán las necesidades de capacitación por competencias

En cuanto al concepto de necesidad, la perspectiva de Marx “se centra sobre todo en el concepto de escasez o carencia, se entiende con ello la falta de bienes para cubrirla y su

superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual” (Puit, Sabater, & Rodriguez, 2012). Es decir, se centra en que la necesidad es toda carencia, escasez o falta para completar algo.

Por tal razón, se entiende que una necesidad de capacitación es aquella que se identifica cuando una persona carece de algún conocimiento, ya que necesita de una capacitación para poder completar o ampliar sus conocimientos y habilidades necesarias, para desempeñar de una mejor manera alguna tarea, función o actividad.

Según el área de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Villavicencio (s.f.), las necesidades de capacitación se pueden determinar de tres maneras:

1. Cuando se requiera determinar los temas para capacitaciones se podrá utilizar la Encuesta para Necesidades de Capacitación RPD-053, la cual se aplicará semestralmente a una muestra de comerciantes y empresarios afiliados y/o matriculados de la CCV que defina la Dirección de Evolución Empresarial o la Alta Dirección
2. Igualmente se podrán recibir las solicitudes de los temas de capacitación por medio de la Encuesta para Eventos de Capacitación RPD-015.
3. A través del análisis de experiencias exitosas en capacitación, sondeo y/o cualquier otra herramienta que se considere apropiada para priorizar los procesos de formación o capacitación a comerciantes y empresarios.

En cuanto a los métodos de capacitación o evento de capacitación, según el área de Formación Empresarial de la CCV este es una actividad que se desarrolla con el fin de formar el Talento Humano vinculado a las empresas, propiciando el fortalecimiento de los aspectos empresariales, profesional y crecimiento personal.

Los eventos que generalmente se programan son:

- a) Diplomados: son programas de educación no formal, cuyo objetivo es actualizar en un tema específico con una duración entre 80 y 120 horas. Se realizan en convenio con Universidades, Instituciones y/o Colegios reconocidos a nivel nacional.
- b) Seminario-Taller: es una capacitación con una duración de ocho a dieciséis horas, en temas específicos y de interés general para los empresarios.
- c) Conferencias y foros: es una exposición oral por parte de un facilitador, cuya duración oscila entre 2 y 8 horas.
- d) Cursos cortos o especializados: son programas de formación empresarial que requieren profundizar en una temática de acuerdo a las necesidades, actualizaciones y tendencias, se programarán con una intensidad promedio de 5 a 30 horas.

#### **4.1.2 Competitividad**

En un mundo globalizado, donde cada vez existe más competencia, es importante considerar todos los aspectos que se encuentran integrados en la cadena productiva de toda organización, con el fin de que la misma pueda mantener un nivel competitivo y afrontar las nuevas amenazas que día a día se van presentando. Es por ello que la capacitación nace de la necesidad de las empresas de hacer más eficientes todos los procesos, donde intervienen individuos o grupos, que le permitan generar mayor valor (Sarmiento, Rodríguez, & Hernández, 2013); es decir, se requiere de la identificación de las necesidades de capacitación que tiene el personal de la organización e institución, con el propósito de satisfacerlas y poder conseguir una eficiencia en los procesos y como consecuencia, una productividad y competitividad.

Actualmente uno de los mayores problemas de los comerciantes y empresarios es el desconocimiento de ciertos temas que se presentan en las áreas de las mipymes, y de información, procesos o herramientas como consecuencia de los cambios o tendencias del entorno, por ello surgen ciertas necesidades de capacitación las cuales requieren cuanto antes de su satisfacción.

Por lo tanto, la competitividad se convierte en el eje central por el cual los comerciantes y empresarios requieren capacitaciones, de manera que estén dirigidas no sólo a ellos sino también al personal con que cuentan en sus negocios y/o mipymes.

Así pues, para Michael Porter (2005) la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos (de la que a su vez depende el precio) y de la eficiencia productiva. (Prieto, s.f)

Asimismo la competitividad se refiere a la habilidad de una empresa o profesional para desarrollar y posicionarse en una parte del mercado, sostenerse a lo largo del tiempo y crecer continuamente. Se basa fundamentalmente, en la creciente y sistemática innovación e incorporación de conocimientos en la organización, para responder eficazmente a los desafíos (internos y externos) y mantener sus ventajas comparativas. (Vergara, 2009)

Al respecto, Michael Porter en su libro *La ventaja competitiva de las naciones* (1991) (como se citó en Lombana & Rozas, 2008) enuncia una teoría de la competitividad, la cual se basa en que “la competitividad de una nación está fundamentada en las bases microeconomicas”, es decir, en los sectores, empresas y en los productos en que se evalúa la competitividad. Si bien se adaptaría este concepto a las empresas, la competitividad estaría fundamentada en la capacidad



para producir bienes y servicios de calidad, que logren éxito y aceptación en el mercado global (Prieto, s.f).

De esta manera Michael Porter nos aproxima hacia la necesidad de las empresas por conseguir una competitividad, la cual se logra a través de la productividad, que a su vez se consigue cuando existe una eficiencia de los factores productivos, entre los que se encuentra el trabajo. Por esta razón, se requiere que el personal con que cuentan las empresas esté debidamente capacitado para desempeñar de manera eficiente sus funciones, por lo que se considera importante, la transferencia y adquisición del conocimiento y las habilidades del personal a través de las capacitaciones.

#### **4.2.Marco conceptual**

Partiendo que el objetivo de la investigación es conocer las necesidades reales de capacitación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, a continuación se definirán algunos conceptos que se consideran relevantes para la comprensión del documento.

##### **Administración de Empresas**

Según el artículo primero de la Ley No. 60 de 1981 (Congreso de Colombia, 1981), se entiende por Administración de Empresas, la implementación de los elementos y procesos encaminados a planear, organizar, dirigir y controlar toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes o para la prestación de servicios.

## **Comerciante**

Según la Cámara de Comercio de Bogotá (s.f.) un comerciante es la persona natural o jurídica que ejerce, de manera continua, actos de comercio en forma habitual y profesional.

## **Afiliado**

Según la Cámara de Comercio de Villavicencio(s.f.) son miembros afiliados “los comerciantes que, además de estar matriculados en el registro mercantil y estar cumpliendo sus deberes de comerciante, hayan solicitado su vinculación en las condiciones previstas en el artículo 92 del Código de Comercio, modificado por el artículo 12 de la ley 1727 de 2014, el artículo 13 de la ley 1727 de 2014 y en este reglamento, y sean reconocidos con el carácter de afiliado por el comité de afiliación de la Cámara de Comercio de Villavicencio”. Estas personas se vinculan aún más a los programas y los proyectos que ofrece la CCV motivados en la obtención de algunos beneficios.

## **Empresario**

Según la UNED, desde la perspectiva económica es la persona que de forma directa realiza labores de organización y dirección empresarial (administradores o directores). Desde la perspectiva jurídica es quien realiza en nombre propio una actividad empresarial y asume responsabilidades económicas correspondientes. Pero esto no significa que el empresario tenga necesariamente que realizar esa actividad de una forma directa y personal, normalmente se vale de la colaboración de otras personas. Además según Kirzner (como se citó en Termes, 2003), un empresario es aquella persona que está lo suficientemente alerta para detectar oportunidades hasta entonces no descubiertas y dispuesto a aprovecharlas para obtener la recompensa.

## **Diseño y Desarrollo a los programas de capacitación**

Según el área de Formación Empresarial de la CCV, los eventos de capacitación podrán ser formulados y diseñados, de acuerdo al estudio de la necesidad detectada mediante alguna de las tres maneras antes mencionadas, como también por la necesidad de socializar un tema de actualidad que evidentemente sea de impacto e interés para la comunidad empresarial de la jurisdicción.

A continuación se describe el proceso de capacitación empresarial desarrollado desde el área de Formación Empresarial de la CCV:

1. Detectar las necesidades de capacitación: cuando se requiera determinar los temas para capacitaciones, se utilizará semestralmente la Encuesta sobre necesidades de capacitación RPD-053 y el RPD-015 que se aplica en todos los eventos de capacitación.
2. Preselección y evaluación de los conferencistas: la persona encargada del evento solicitará la ficha de propuesta hoja de vida para eventos de capacitación a los conferencistas cuando haya lugar, y cumplirá con lo descrito en el manual de contratación, además solicitará el trámite correspondiente al Director del área para que se realice mediante requisición virtual.
3. Selección del conferencista: de acuerdo a la propuesta económica, experiencia y referencias y lo estipulado en el manual de contratación, el Presidente Ejecutivo elegirá al conferencista que dictará la capacitación.
4. Diseño de publicidad que promocionará el evento: el funcionario encargado del evento solicitará el diseño. Además el Presidente Ejecutivo aprobará el diseño antes de imprimirse o publicar para difusión.

5. Logística en la organización del evento: el funcionario encargado utilizara la lista de chequeo y producto no conforme, que contempla las etapas de planificación, desarrollo y evaluación de los eventos de capacitación.
6. Promoción y venta del evento de capacitación: efectuar las acciones necesarias para promocionar y vender el evento por parte del funcionario organizador.
7. Ejecución del evento de capacitación: se desarrolla la capacitación en el día pactado entre las partes (capacitador y asistentes).
8. Evaluación de la organización del evento y calidad educativa del conferencista (reevaluación): al finalizar el evento se debe realizar la encuesta entre los participantes sobre la satisfacción percibida de acuerdo al record RPD.015.
9. Informe final del evento: el informe deberá contener una descripción clara del desarrollo del evento y principales observaciones, resultados de las tabulaciones de las encuestas y ejecución aproximada del presupuesto.

### **Cámara de Comercio**

Según el artículo 78 del Código de Comercio (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 1971), las cámaras de comercio son instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde hayan de operar. Dichas entidades serán representadas por sus respectivos presidentes.

Además, según la Superintendencia de Industria y Comercio la Dirección de Cámaras de Comercio perteneciente a la Delegatura de la Protección de la Competencia, tiene la función delegada por el Gobierno Nacional, de ejercer el control y la vigilancia administrativa y contable

de las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones, de acuerdo con las disposiciones de la ley.

### **Mipymes**

Según la Ley 590 de 2000 “por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las mipymes (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2000), y el artículo 2 de la Ley 905 del 2004(Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2004), se entiende por micro, famiempresa pequeña y mediana empresa, “toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana”.

Las características que distinguen a las micro, pequeñas y medianas empresas, se exponen a continuación:

**Microempresa:** Se considera microempresa el contener una planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Pequeña empresa:** Se considera pequeña empresa el contener una planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores o activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Mediana empresa:** Se considera una mediana empresa el contener una planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores o activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

### **4.3.Marco institucional**

#### **4.3.1. Historia**

La Cámara de Comercio de Villavicencio fue creada a través del decreto 306 del 10 de Febrero de 1962 e inició actividades a partir del 1º de Mayo de 1962, con su actividad principal de llevar el Registro Público de los comerciantes de su jurisdicción y representar los intereses de los mismos ante el Gobierno Nacional.

Posteriormente, con la Ley 80 de 1993 les fue atribuido a las Cámaras de Comercio el manejo del registro único de proponentes, con base en la reglamentación esta actividad inicia a partir del 28 de Octubre de 1994.

En 1995 se expide el Decreto anti-trámite 2150, que en sus artículos 40 al 45 reglamenta y faculta el manejo del registro de entidades sin ánimo de lucro en las Cámaras de Comercio. El registro para aquellas Entidades que inician actividad se da a partir del 6 de Marzo de 1996 y a partir del 1º de Enero de 1997 para aquellas que existían antes del 6 de Marzo de 1996.

Adicionalmente, entre las funciones delegadas a las Cámaras de Comercio del país, está la de promover el desarrollo económico y social de las regiones incorporadas en el artículo 86 del Código de Comercio y el Decreto 898 artículo 10º. Para cumplir con ese objetivo, la Cámara de Comercio de Villavicencio ha desarrollado un conjunto de actividades en busca de promover el bienestar de la comunidad empresarial dentro del espíritu de la libre iniciativa privada y con criterio social, siendo depositaria y divulgadora de fe pública, actuando como órgano de los intereses generales de aquella, promoviendo el desarrollo socioeconómico y sirviendo de fuente de información.

A raíz de la expedición del Decreto Ley 019 de 10 de Enero de 2012, las Cámaras de Comercio les han sido otorgadas nuevas funciones de registro, en virtud de lo dispuesto en el artículo 166 del presente Decreto, las cuales empezaron a regir a partir del 1º de Marzo del 2012. (Cámara de Comercio de Villavicencio. (CCV), s.f)

Según la CCV (s.f) las nuevas funciones de Registro son:

1. Registro de Entidades de Economía Solidaria
2. Registro Nacional Público de las Personas Naturales y Jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de Juego de suerte y Azar
3. Registro Público de Veedurías Ciudadanas
4. Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado Sin Ánimo de Lucro
5. Registro Nacional de Turismo

#### **4.3.2. Misión**

Es una entidad gremial de derecho privado, comprometida con el desarrollo integral de la Orinoquia, promueve la gestión empresarial, los mecanismos de solución de conflictos y la administración efectiva de los registros públicos; orientados hacia el mejoramiento continuo y la proyección de la entidad hacia el ámbito internacional. (CCV, s.f)

Según la CCV (s.f) ésta ejercerá las funciones señaladas en el artículo 86 del Código de Comercio y en las demás normas legales y reglamentarias y las que se establecen en el artículo 10º del Decreto 898 de 2002.

#### **4.3.3. Visión**

Ser una entidad modelo en prestación de servicios, comprometida con el desarrollo empresarial y regional, que responda con competitividad al entorno de la internacionalización (CCV, s.f).

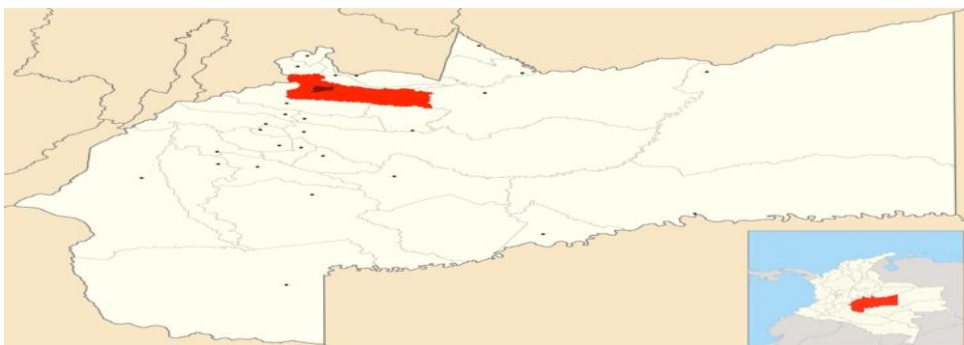
#### **4.3.4. Política de Calidad**

La cámara de comercio se compromete a cumplir las funciones de los registros públicos, desarrollo económico y social sustentable, con calidad y efectividad, buscando la satisfacción de sus clientes y contribuyendo al incremento de la productividad y competitividad regional, apoyada en un talento humano que trabaja en mantener la excelencia y el mejoramiento continuo.

#### **4.4.Marco geográfico**

La presente investigación será realizada a los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de comercio de Villavicencio, la cual tiene su sede principal ubicada en la Avenida 40 24<sup>a</sup>-71 en el Barrio 7 de Agosto, en la ciudad de Villavicencio capital del departamento del Meta; teniendo como jurisdicción los departamentos del Meta, Vichada, Guainía, Vaupés y el municipio de Paratebueno en el departamento de Cundinamarca. Por lo cual según proyecciones del DANE para el año 2015, la población total de la jurisdicción fue de 1.126.181 habitantes (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2015).





**Figura 1.** Mapa de la localización del municipio de Villavicencio en el Meta

**Fuente:** Alcaldía de Villavicencio (2012). Obtenido de:

[http://www.villavicencio.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=26&Itemid=80](http://www.villavicencio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=80)



**Figura 2.** Mapa de la CCV en el municipio de Villavicencio

**Fuente:** Autor. Adaptado de: [https://www.google.com.co/maps/place/Villavicencio,+Meta/@4.1006649,-](https://www.google.com.co/maps/place/Villavicencio,+Meta/@4.1006649,-73.4554786,11z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3e2de56e1fe3f7:0x3c34db3688822eac)

[73.4554786,11z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3e2de56e1fe3f7:0x3c34db3688822eac](https://www.google.com.co/maps/place/Villavicencio,+Meta/@4.1006649,-73.4554786,11z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3e2de56e1fe3f7:0x3c34db3688822eac)



**Figura 3.** Mapa de la jurisdicción de la Cámara de comercio de Villavicencio

**Fuente:** Cámara de comercio de Villavicencio. Obtenido de:

<http://www.ccv.org.co/ccvnueva/images/descargas/julio/direcciones.pdf>

Además la Cámara de comercio cuenta con oficinas receptoras en los municipios de Acacias, Granada, Puerto López, Camaral, San Martín y Puerto Gaitán en el departamento del Meta; Puerto Carreño en el departamento del Vichada, Inírida en el departamento de Guainía y en Mitú en el departamento de Vaupés.

## **5. Metodología**

### **5.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, porque lo que se buscaba era diagnosticar y describir las necesidades de los empresarios y comerciantes.

### **5.2 Diseño de la investigación**

Esta investigación tuvo un diseño inductivo, ya que parte de lo específico lo cual es desde la realidad de cada comerciante y empresario en sus negocios y/o mipymes, hasta llegar a lo general lo cual es obtener una información global sobre los temas en que mayormente requieren una capacitación.

### **5.3 Técnica de recolección de datos**

Se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas de recolección de información, las cuales son una Encuesta sobre Necesidades de Capacitación y una matriz de priorización de necesidades. La encuesta fue elaborada por el área de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Villavicencio a partir de algunos indicadores generales de necesidades de capacitación, denominada RPD-053, y fue modificada por el autor de la presente investigación.

Para la recolección de la información secundaria se solicitó información de documentos estadísticos de la Cámara de Comercio.

## 5.4 Población

En esta investigación la población estuvo conformada por los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de comercio de Villavicencio, los cuales según el Equipo Coordinación de Planeación de la Cámara de Comercio de Villavicencio (2016), existe un acumulado de 42.693 matriculados a 31 de Diciembre de 2015, los cuales se encuentran distribuidos en los departamentos que hacen parte de la jurisdicción de la CCV.

## 5.5 Muestreo

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo probabilístico, ya que todos los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados de la CCV, tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados para hacer la muestra.

## 5.6 Muestra

La determinación de la muestra se realizó por medio de un muestro aleatorio simple, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Donde:

n: encuestas a realizar

S: Desviación estándar de la población (0,4)

$\varepsilon$ : Error de estimación (5%)

Z: Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para una confianza de 95%,  $Z= 1,96$ ; para una confianza de 99%,  $Z= 2,58$ )

N: Tamaño de la Población

El cálculo de la muestra poblacional se determinó con el fin de conocer el número de encuestas que se deben aplicar a las fuentes de información primaria que son los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados de la CCV.

$$n = \frac{0,4^2}{\frac{0,05^2}{1,96^2} + \frac{0,4^2}{42693}} = 244,45 \approx \mathbf{244}$$

El valor de  $n$  indicó que se necesitó realizar la encuesta a 244 comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la CCV, para obtener una información confiable.

## **6. Resultados**

### **6.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación**

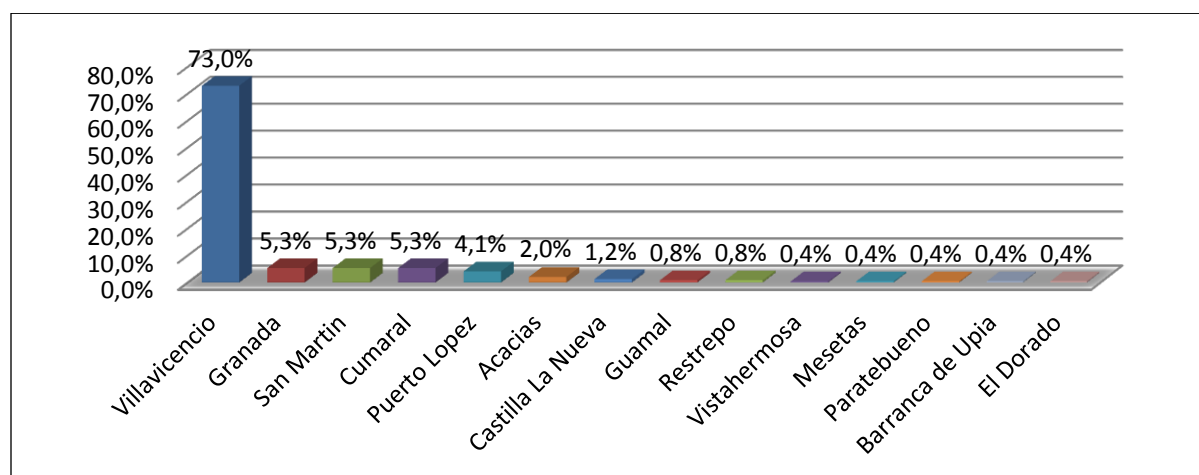
Para el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio (CCV), se aplicó la encuesta sobre necesidades de capacitación RPD 053, manejada en el programa de formación empresarial. Cabe señalar que se realizó modificaciones a la encuesta, la cual se encontraba en su versión número cinco (5) con aprobación del 21 de febrero del año 2013 (ver Anexo 1).

Esta encuesta pasó por la revisión de la profesional del área de formación empresarial, por la asistente de proyectos económicos y por el coordinador de competitividad, por lo cual esta se pudo aprobar el día 24 de mayo de 2016 mediante un procedimiento interno en la CCV, dentro del cual se realizó el formato solicitud de cambios en documentos denominado RGC-203 (ver Anexo 2), quedando así aprobada la encuesta sobre necesidades de capacitación RPD-053 en su versión número seis (6) con fecha 24 de mayo de 2016 (ver Anexo 3). Además a través de este proceso se cumplió con una de las acciones correctivas en el área de formación empresarial.

De acuerdo a los resultados de la investigación se aplicaron 244 encuestas, de las cuales la gran mayoría (73%) fueron aplicadas a comerciantes y empresarios que tienen su empresa en el municipio de Villavicencio (ver figura 4), seguido de los municipios de Granada, San Martín y Cumaral los cuales tienen una representación del 5,3% cada uno. Además la muestra la complementan con una representación menor municipios que hacen parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

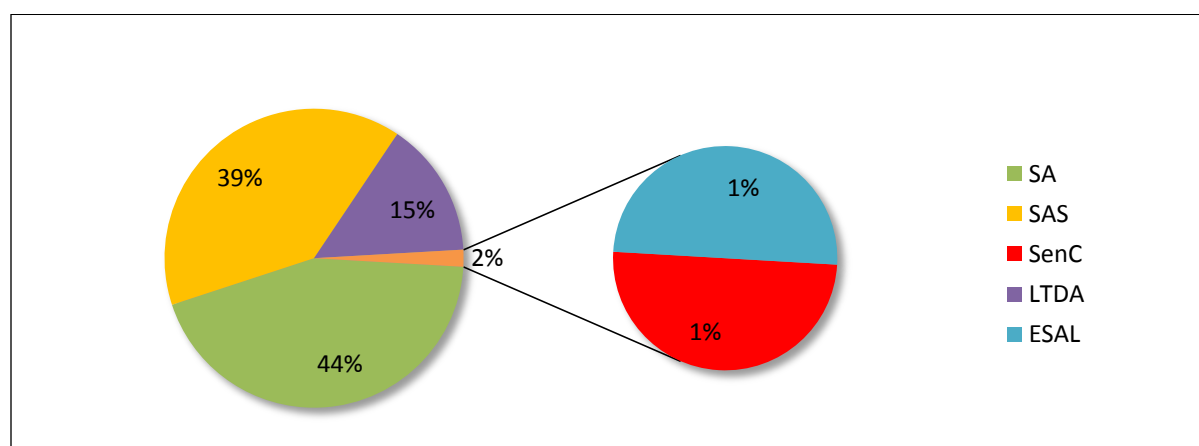
En cuanto a la organización jurídica de las empresas constituidas por los comerciantes y empresarios encuestados, el 55% de ellas se encuentran registradas como persona natural,

mientras que el 45% restante como persona jurídica. Además se encuentra que del total de empresas registradas como persona jurídica se encuentran diferentes tipos de sociedades (ver figura 5), siendo en su mayoría empresas registradas como sociedad anónima (SA) representando un 44%, seguido de sociedades por acciones simplificadas (SAS) con un 39%, sociedades de responsabilidad limitada (LTDA) con un 15%, mientras que sociedades en comandita simple o por acciones (SenC) y entidad sin ánimo de lucro (ESAL) representando tan solo un 2%.



**Figura 4. Distribución de encuestas en municipios**

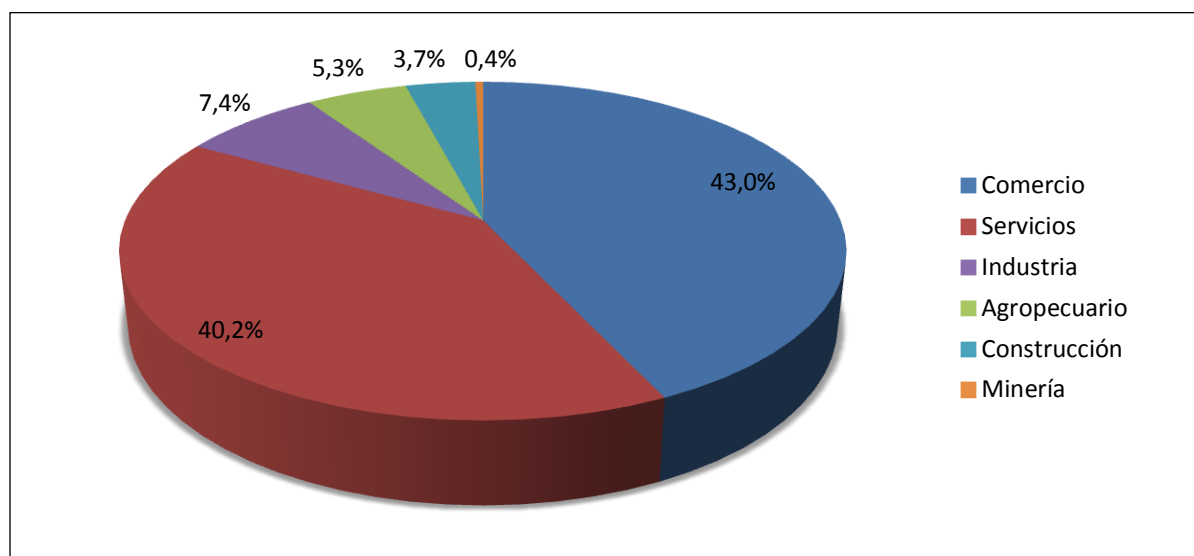
**Fuente:** Autor



**Figura 5. Tipos de sociedades registradas como persona jurídica**

**Fuente:** Autor

En cuanto al sector económico en el que se encuentran ubicadas las empresas registradas por los comerciantes y empresarios encuestados, se encontró que la mayoría de ellas se encuentran en el sector comercio con una participación del 43% (ver figura 6), así mismo le sigue el sector servicios con 40,2% y sectores como industria, agropecuario, construcción y minería con una representación menor.



**Figura 6.** Sector económico al que pertenecen las empresas

**Fuente:** Autor

Además se encontraron diferentes tipos de empresas o establecimientos que debido a su actividad económica reflejan su importancia en cada sector económico, presentándose así en el sector comercio empresas o establecimientos como droguerías, papelerías, distribuidoras, panaderías, ferreterías, restaurantes, cacharrerías, tiendas y supermercados.

De igual forma en el sector servicios se encontraron spa, peluquerías, hoteles, institutos y empresas que prestan servicios informáticos, turísticos, alquiler de oficinas, asesorías, transporte, publicidad, óptica y de seguridad. En el sector de industria, se encontraron empresas dedicadas a la elaboración de aceites y grasas de origen animal y vegetal, recuperación de materiales, de



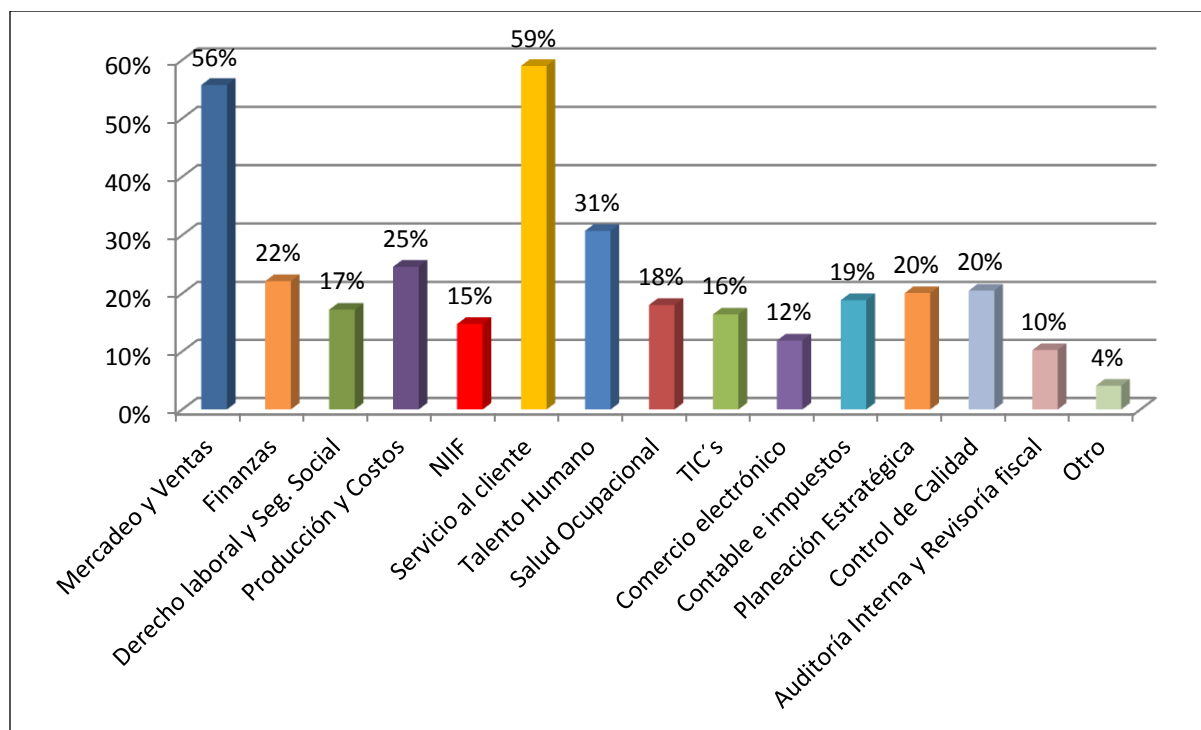
almacenamiento y depósito, así mismo dedicadas a la elaboración de productos de molinería y confección de prendas de vestir.

Por último, se encontró que en el sector agropecuario hicieron parte de la muestra empresas dedicadas a los cultivos de arroz, hortalizas, raíces, tubérculos y palma, además de la elaboración de algunos productos agropecuarios. Para los sectores menos representativos, se encontraron algunas constructoras en el caso del sector de la construcción y una empresa dedicada a la extracción de piedra, arena y arcilla comunes para el sector de la minería.

En cuanto al diagnóstico actual de las necesidades de capacitación o servicios de apoyo y capacitación empresarial, se encontró que el 59% de los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados, considera que el tema de servicio al cliente es el que mayor se requiere para fortalecer los sectores económicos a los que pertenecen (ver figura 7).

Así mismo, se encontró que el 56% de los comerciantes y empresarios considera necesario capacitaciones en el tema de mercadeo y ventas. De igual manera, se observó que dentro de los temas más importantes lo siguen talento humano con un 31%, producción y costos con un 25%, finanzas con un 22% y planeación estratégica y control de calidad con un 20% cada uno, los cuales son temas considerados por parte de los comerciantes y empresarios como necesarios para realizar capacitaciones.

Sin embargo se pudo encontrar que existen otros temas de capacitación, tales como contable e impuestos, salud ocupacional, derecho laboral y seguridad social, tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), normas internacionales de información financiera (NIIF), comercio electrónico, auditoría interna y revisoría fiscal, los cuales fueron considerados de menor importancia por un porcentaje menor de los comerciantes y empresarios encuestados.

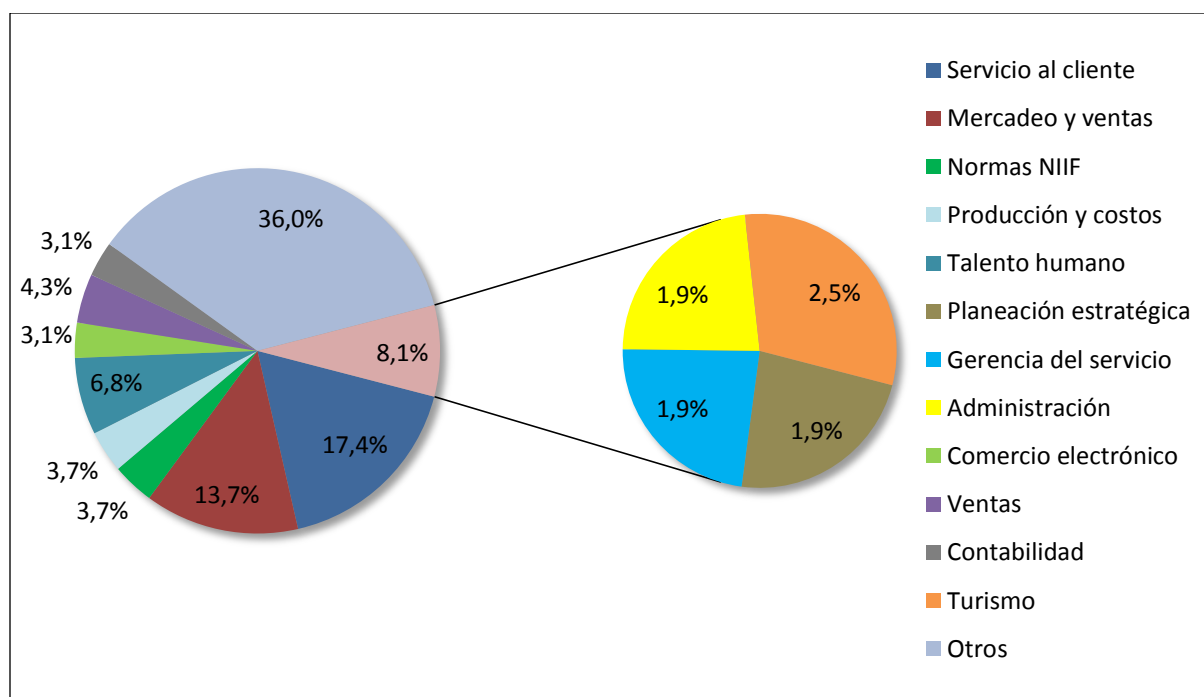


**Figura 7. Temas de servicio de apoyo y capacitación empresarial**

**Fuente:** Autor

Cabe señalar que dentro de otros temas de capacitación, se pudo encontrar temas como logística, sistema de gestión de calidad, gestión documental, innovación, sistema de gestión ambiental, alta gerencia, turismo, seguros y maquinaria y equipo, los cuales no se encontraban en los temas de servicio de apoyo y capacitación empresarial postulados en el instrumento. Además estos temas tienen la menor representación de demanda y no requieren una atención inmediata de capacitaciones por parte del programa de formación empresarial.

En cuanto a las capacitaciones específicas que requieren las empresas se pudo constatar que el tema de mayor importancia sigue siendo el de servicio al cliente (ver figura 8), el cual fue considerado por el 17,4% de los comerciantes y empresarios, como el que mayor se requiere en sus establecimientos o empresas para poder lograr una competitividad en el mercado.

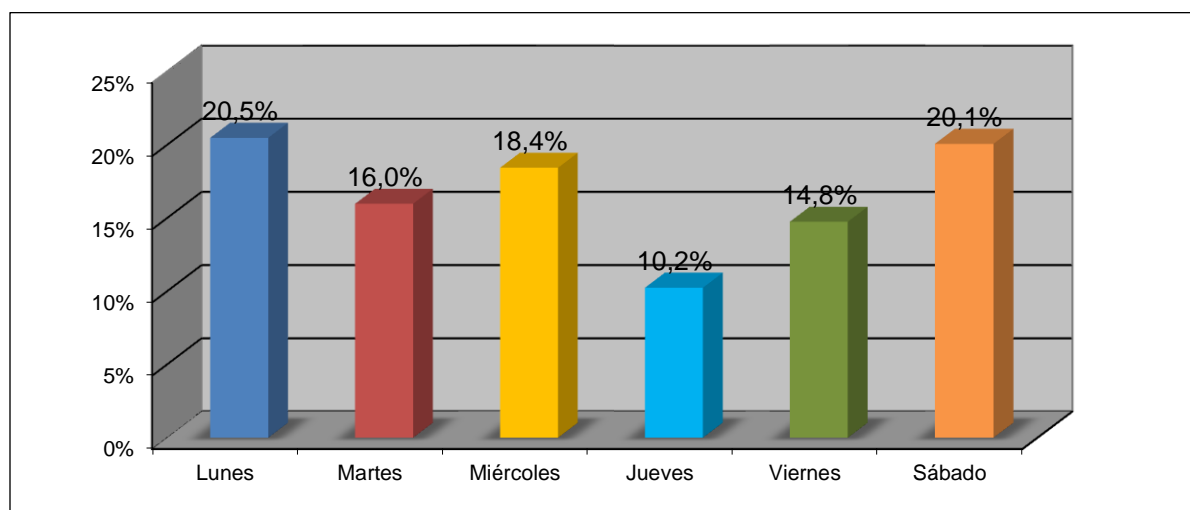


**Figura 8. Capacitaciones específicas que requieren las empresas**

**Fuente:** Autor

De igual manera el segundo tema más importante es el de mercadeo y ventas, el cual es requerido por el 13,7% de los comerciantes y empresarios. Seguido podemos encontrar el tema talento humano con una representación de 6,8%, ventas con 4,3%, normas internacionales de información financiera (NIIF) y producción y costos con un 3,7%, los cuales complementan los temas específicos que mayor demandan los comerciantes y empresarios al momento de realizar eventos de capacitación en sus establecimientos o empresas. Es necesario aclarar que el porcentaje de otros comprende temas como impuestos, laboral, finanzas, certificación de productos, programa project, exportación, salud, seguros, maquinaria y equipo, innovación, logística, sistema de gestión de calidad, recepción, declaración de renta, seguridad en el trabajo, gestión documental, gestión de proyectos internacionales, clasificación de residuos sólidos, alta gerencia, agrícola y asociatividad, los cuales son temas que tienen una demanda menor al 1,9%.

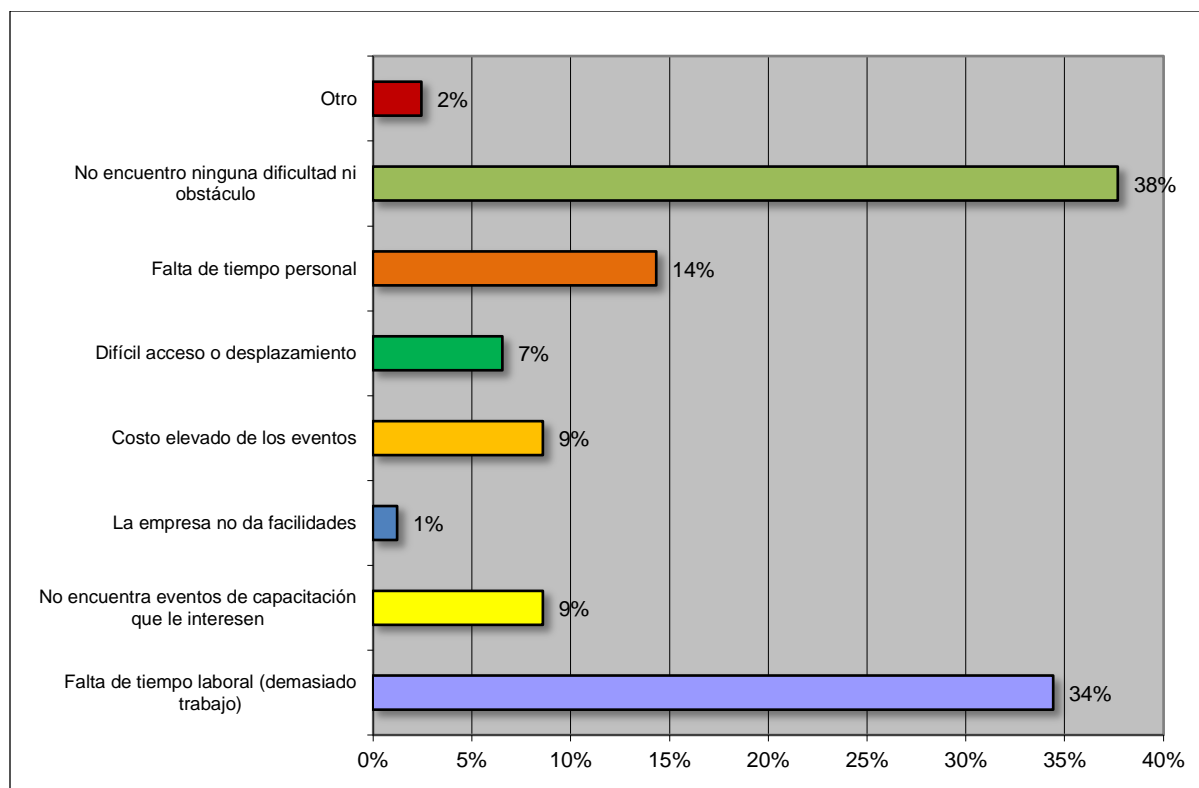
Con respecto a los días que prefieren los comerciantes y empresarios para que se desarrollen eventos de capacitación, se encuentra en primer lugar el día lunes con 20,5%, seguido de los días sábado con un 20,1%, miércoles con un 18,4% y martes con un 16% (ver figura 9), los cuales son los días en que encuentran una mayor disponibilidad para asistir a eventos de capacitación, programados ya sea dentro o fuera de sus establecimientos o empresas.



**Figura 9. Días preferidos para asistir a eventos de capacitación**

**Fuente:** Autor

De igual manera, podemos encontrar que al 43% de los comerciantes y empresarios se les facilita asistir a los eventos de capacitación en la jornada de la mañana, seguida de un 39% en la jornada de la tarde y un 18% en la noche. Todo esto debido a que se presentan algunos obstáculos que impiden que los comerciantes y empresarios, no puedan asistir a los eventos de capacitación programados por la CCV o realizar actividades de formación en sus establecimientos o empresas (ver figura 10). Cabe señalar que un 38% de los comerciantes y empresarios no encuentra ninguna dificultad ni obstáculo para realizar o asistir a estos eventos.



**Figura 10. Obstáculos que impiden realizar o asistir a eventos de capacitación**

**Fuente:** Autor

Sin embargo, se pudo encontrar que el 34% de los comerciantes y empresarios no pueden asistir o realizar actividades de formación, debido a la falta de tiempo laboral. Además existe un 14% que no los realiza o no pueden asistir, ya que se presenta una falta de tiempo personal. Así mismo, se pudo encontrar que otro de los principales obstáculos es que los comerciantes y empresarios no encuentran eventos de capacitación con temas de su interés, o que si los encuentran estos tienen un costo elevado, por lo cual son razones que impiden que estas personas asistan o realicen capacitaciones dentro o fuera de sus establecimientos o empresas. En cuanto a otro obstáculo, se presenta que los comerciantes y empresarios no reciben información o invitación acerca de los eventos de capacitación.

Por último, se encontró que el 65% de los comerciantes y empresarios no han asistido anteriormente a algún curso de capacitación con la Cámara de Comercio de Villavicencio, mientras que el 35% que sí han asistido a los cursos o eventos programados, en su mayoría los han recibido en la sede principal en la ciudad de Villavicencio, comparado con una asistencia menor a los programados en las oficinas receptoras en los diferentes municipios que hacen parte de la jurisdicción de la CCV.

## **6.2 Priorización de las necesidades de capacitación**

Para la priorización de las necesidades de capacitación se utilizó una tabla de frecuencia (ver tabla 4), la cual se elaboró con base en los resultados de los temas de servicio de apoyo y capacitación empresarial encontrados. Esta presenta la frecuencia o número de veces con que fueron seleccionados los temas de capacitación, por parte de los comerciantes y empresarios que tienen su establecimiento o empresa de acuerdo al sector económico al que pertenecen.

**Tabla 1. Frecuencia de las necesidades de capacitación**

	# encuestas		Mercadeo y Ventas	Finanzas	Derecho laboral y Seg. Social	Producción y Costos	NIIF	Servicio al cliente	Talento Humano	Salud Ocupacional	TIC's	Comercio electrónico	Contable e impuestos	Planeación Estratégica	Control de Calidad	Auditoría Interna y Revisoría fiscal	Otro
COMERCIO	105	%	68%	17%	10%	20%	7%	67%	21%	11%	10%	9%	16%	12%	22%	4%	1%
		#	71	18	11	21	7	70	22	12	10	9	17	13	23	4	1
SERVICIOS	98	%	46%	31%	26%	24%	24%	54%	40%	26%	26%	17%	26%	28%	18%	16%	8%
		#	45	30	25	24	24	53	39	25	25	17	25	27	18	16	8
INDUSTRIA	18	%	44%	6%	0%	33%	11%	61%	33%	0%	6%	11%	6%	22%	22%	17%	6%
		#	8	1	0	6	2	11	6	0	1	2	1	4	4	3	1
AGROPECUARIO	13	%	46%	23%	38%	46%	8%	23%	31%	31%	31%	8%	15%	15%	31%	8%	0%
		#	6	3	5	6	1	3	4	4	4	1	2	2	4	1	0
CONSTRUCCIÓN	9	%	56%	22%	11%	33%	22%	78%	44%	33%	0%	0%	11%	33%	11%	11%	0%
		#	5	2	1	3	2	7	4	3	0	0	1	3	1	1	0
MINERIA	1	%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		#	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	244																

De esta manera se observó que en el sector comercio el tema que tuvo una mayor frecuencia seleccionada fue mercadeo y ventas con un 68%, seguido del servicio al cliente con un 67% y control de calidad con 22%, siendo estos temas los que mayor requieren los comerciantes y empresarios que pertenecen a este sector.

Igualmente se encontró que los temas de capacitación que mayor requieren los que pertenecen al sector servicios es servicio al cliente, seguido de mercadeo y ventas, talento humano y finanzas, los cuales son considerados como los más importantes por parte de los comerciantes y empresarios que pertenecen a este sector.

Cabe señalar que se encontró una similitud en los sectores de industria, agropecuario, construcción y minería, en los cuales los temas que consideran importantes siguen siendo

servicio al cliente y mercadeo y ventas, seguido de temas como talento humano, producción y costos y finanzas. Además se presentan otros temas de capacitación los cuales tienen una demanda menor, pero que siguen haciendo parte de los temas requeridos de capacitación y por lo tanto, representan los temas en que la Cámara de Comercio de Villavicencio debería enfocarse.

De esta manera se presenta la matriz de necesidades de capacitación (ver tabla 5), en donde aparecen los temas de capacitación demandados por los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la CCV, distribuidos en los diferentes municipios que pertenecen a su jurisdicción.

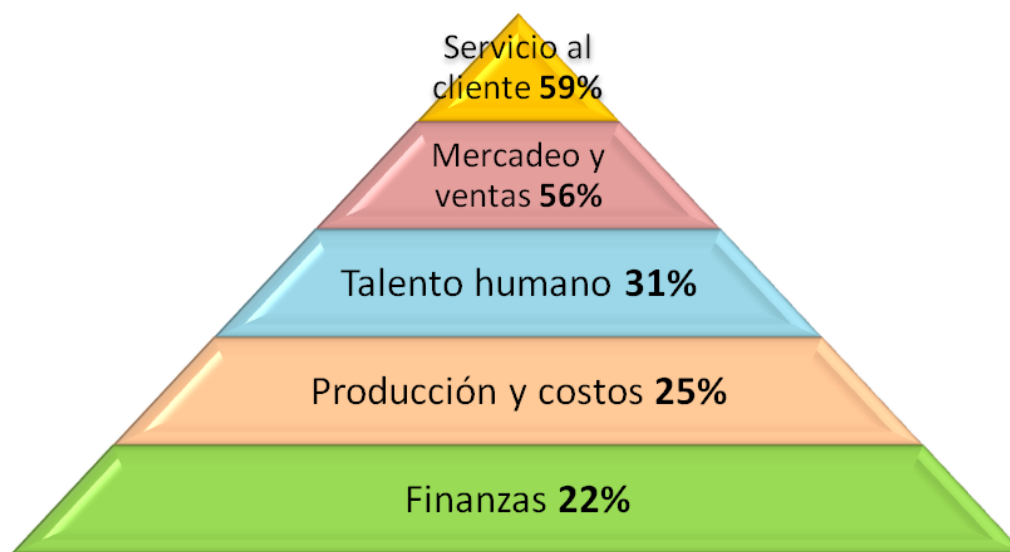
**Tabla 2. Matriz de detección de necesidades de capacitación**

		TEMA DE CAPACITACION														
		Mercadeo y Ventas	Finanzas	Derecho laboral y Seg. Social	Producción y Costos	NIIF	Servicio al cliente	Talento Humano	Salud Ocupacional	TIC's	Comercio electrónico	Contable e impuestos	Planeación Estratégica	Control de Calidad	Auditoría Interna y Revisión fiscal	Otro
SECTOR ECONOMICO	Comercio															
	Servicios															
	Industria															
	Agropecuario															
	Construcción															
	Minería															

Presentándose así la relación entre los sectores económicos con los temas de capacitación, en donde los espacios de color azul significan que los comerciantes y empresarios de ese sector requieren de capacitación en el tema señalado, mientras que los espacios de color verde son los temas que no presentan alguna demanda por parte de los comerciantes y empresarios de ese



sector. Cabe señalar que en otros temas de capacitación se encuentran aquellos temas de servicio de apoyo y capacitación empresarial que no estaban postulados en el instrumento, los cuales se presentan en los sectores comercio, servicios e industria.



**Figura 11. Jerarquización de las necesidades de capacitación**

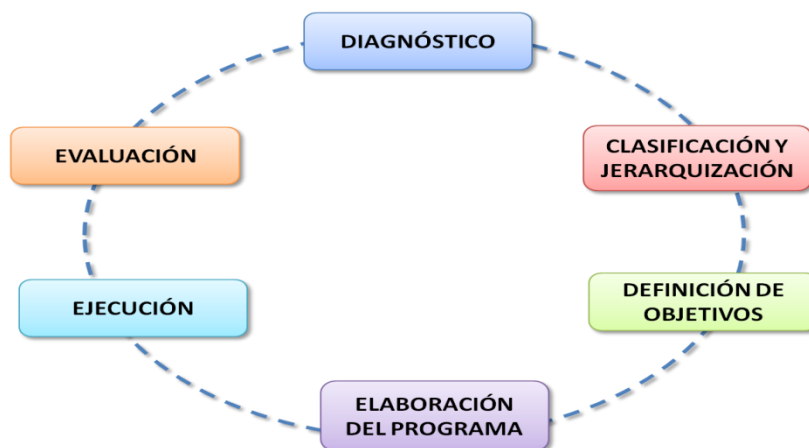
**Fuente:** Autor

Con respecto a los temas de capacitación que son considerados más importantes y que requieren una pronta realización de eventos de capacitación, encontramos una pirámide con la jerarquización de las necesidades de capacitación (ver figura 11), en la cual se encuentran los cinco temas con mayor demanda por parte de los comerciantes y empresarios.

Por lo cual con base en los resultados de la investigación, en dado caso que el programa de formación empresarial de la CCV realizara eventos, cursos o conferencias sobre los temas anteriormente señalados, se obtendría un gran número de participantes.

## 7. Plan de capacitación

Teniendo en cuenta los pasos del proceso de capacitación manejados en la guía para la elaboración de planes de capacitación (Grupo Pharos, 2015), se realizó una adaptación según los pasos encontrados en el sitio web emprendepyme.net como se muestra en la figura 12.




**Figura 12. Pasos del proceso de capacitación**

**Fuente:** Autor. Adaptado de


<http://www.ipap.sg.gba.gov.ar/sites/default/files/repositorio/GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DE%20PLANES%20DE%20CAPACITACION.pdf>

Siguiendo con el tercer paso del proceso de capacitación podemos encontrar la definición de los objetivos, los cuales fueron establecidos junto con el contenido temático en la ficha técnica del plan de capacitación, es decir, en la elaboración del programa. Cabe señalar que el plan de capacitación fue elaborado para los 5 temas más importantes de capacitación mencionados en la figura 11. Además podemos señalar que para el cumplimiento de la ejecución de la capacitación, se realizaría según la aprobación de los planes propuestos en concordancia con las fechas establecidas por parte del conferencista, dependiendo de igual manera de la disponibilidad del lugar donde se realice. Con respecto a la evaluación de la capacitación, se realizaría con ayuda de la encuesta sobre satisfacción de los eventos de capacitación RPD-015, manejada en el programa de formación empresarial de la CCV.


**Tabla 3. Ficha técnica del plan de capacitación de servicio al cliente**

 <b>CÁMARA DE COMERCIO</b> DE VILLAVICENCIO <i>Construyendo Región</i>	
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Curso</b>	SERVICIO AL CLIENTE
<b>Objetivo del curso</b>	<input type="checkbox"/> Identificar los elementos esenciales del Servicio al Cliente <input type="checkbox"/> Conocer e identificar las herramientas que conforman programas de retención y fidelización de clientes <input type="checkbox"/> Proporcionar estrategias y elementos para construir una Cultura de Servicio
<b>Contenido temático</b>	♦ Definición y análisis de las características del servicio al cliente ♦ El cliente y tipos de clientes ♦ Actitud hacia los clientes y comunicación asertiva ♦ Comportamiento del consumidor ♦ Diagnóstico del servicio: Ciclo del servicio ♦ Análisis de la estrategia del CRM ♦ Medición de la satisfacción del cliente
<b>Expositor/Conferencista</b>	Instructor SENA - Profesional externo
<b>Grupo objetivo</b>	Empresarios y personal vinculado al área de ventas, gerentes de marketing, asesores de ventas
<b>Fecha</b>	Lunes 22 y 29 de Agosto y 5,12,19 y 26 de Septiembre de 2016
<b>Horario</b>	De 7:00 am a 12:00 m
<b>Duración</b>	6 días - 30 horas
<b>Lugar</b>	Sala 1 Tercer Piso Cámara de Comercio de Villavicencio - Av. 40 No. 24A -71 Villavicencio (Meta)
<b>Costo</b>	El curso es presencial y totalmente gratuito.
<b>Recepción de solicitudes - Inscripción</b>	♦ Fecha: Del 1 hasta el 12 de agosto de 2016 ♦ Se debe anexar dos fotocopias de la cédula ampliada al 150% con los datos: Teléfono, correo, empresa, dirección, estrato, nombre de familiar y teléfono
<b>Información</b>	Programa de Formación Empresarial 2º Piso CCV ♦ Correo electrónico: formacionempresarialccv@gmail.com ♦ Teléfono: 6817777 ext. 127

**Tabla 4. Ficha técnica del plan de capacitación de mercadeo y ventas**

 <p><b>CÁMARA DE COMERCIO</b> DE VILLAVICENCIO <i>Construyendo Región</i></p> <p><b>FICHA TÉCNICA</b></p>	
<b>Curso</b>	MERCADEO Y VENTAS
<b>Objetivo del curso</b>	<input type="checkbox"/> Analizar los fundamentos de la mercadotecnia <input type="checkbox"/> Aplicar las herramientas mercadológicas para la toma de decisiones en la comercialización <input type="checkbox"/> Proporcionar estrategias, técnicas y elementos para optimizar la relación de ventas
<b>Contenido temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mercadotecnia y ventas</li> <li>❖ Microambiente (mercado meta)</li> <li>❖ Investigación de mercados</li> <li>❖ Segmentación del mercado</li> <li>❖ Objetivos del producto para las ventas</li> <li>❖ Ciclo del producto</li> <li>❖ Marketing mix</li> </ul>
<b>Expositor/Conferencista</b>	Instructor SENA - Profesional externo
<b>Grupo objetivo</b>	Empresarios y personal vinculado al área de mercadeo y ventas, gerentes de marketing, asesores de ventas
<b>Fecha</b>	Lunes 22 y 29 de Agosto y 5,12,19 y 26 de Septiembre de 2016
<b>Horario</b>	De 7:00 am a 12:00 m
<b>Duración</b>	6 días - 30 horas
<b>Lugar</b>	Sala 2 Tercer Piso Cámara de Comercio de Villavicencio - Av. 40 No. 24A -71 Villavicencio (Meta)
<b>Costo</b>	El curso es presencial y totalmente gratuito.
<b>Recepción de solicitudes - Inscripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fecha: Del 1 hasta el 12 de agosto de 2016</li> <li>❖ Se debe anexar dos fotocopias de la cédula ampliada al 150% con los datos: Teléfono, correo, empresa, dirección, estrato, nombre de familiar y teléfono</li> </ul>
<b>Información</b>	Programa de Formación Empresarial 2° Piso CCV ❖ Correo electrónico: formacionempresarialccv@gmail.com ❖ Teléfono: 6817777 ext. 127

**Tabla 5. Ficha técnica del plan de capacitación de talento humano**

 <p><b>CÁMARA DE COMERCIO</b> DE VILLAVICENCIO <i>Construyendo Región</i></p> <p><b>FICHA TÉCNICA</b></p>	
<b>Curso</b>	TALENTO HUMANO
<b>Objetivo del curso</b>	<input type="checkbox"/> Conocer y analizar factores que influyen en la dirección del talento humano <input type="checkbox"/> Conocer y diseñar técnicas y metodologías que permitan evaluar el talento humano <input type="checkbox"/> Desarrollar instrumentos para fortalecer el potencial del talento humano
<b>Contenido temático</b>	♦ Valor estratégico del talento humano ♦ Provisión de talento humano ♦ Aplicación de talento humano ♦ Desarrollo del talento humano ♦ Compensación ♦ Mantenimiento del talento humano ♦ Control del talento humano
<b>Expositor/Conferencista</b>	Instructor SENA - Profesional externo
<b>Grupo objetivo</b>	Empresarios, administradores, gerentes de talento humano
<b>Fecha</b>	Lunes 22 y 29 de Agosto y 5,12,19 y 26 de Septiembre de 2016
<b>Horario</b>	De 7:00 am a 12:00 m
<b>Duración</b>	6 días - 30 horas
<b>Lugar</b>	Sala 3 Tercer Piso Cámara de Comercio de Villavicencio - Av. 40 No. 24A - 71 Villavicencio (Meta)
<b>Costo</b>	El curso es presencial y totalmente gratuito.
<b>Recepción de solicitudes - Inscripción</b>	♦ Fecha: Del 1 hasta el 12 de agosto de 2016 ♦ Se debe anexar dos fotocopias de la cédula ampliada al 150% con los datos: Teléfono, correo, empresa, dirección, estrato, nombre de familiar y teléfono
<b>Información</b>	Programa de Formación Empresarial 2º Piso CCV ♦ Correo electrónico: formacionempresarialccv@gmail.com ♦ Teléfono: 6817777 ext. 127

**Tabla 6. Ficha técnica del plan de capacitación de producción y costos**



 <b>CÁMARA DE COMERCIO</b> DE VILLAVICENCIO <i>Construyendo Región</i>	
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Curso</b>	PRODUCCIÓN Y COSTOS
<b>Objetivo del curso</b>	<input type="checkbox"/> Proponer, analizar y evaluar alternativas técnico económicas, con el fin de mejorar los sistemas de producción de empresas de bienes y servicios <input type="checkbox"/> Aplicar herramientas teóricas y prácticas para la gestión de la producción en las empresas <input type="checkbox"/> Proporcionar elementos para la contabilidad de los costos de producción
<b>Contenido temático</b>	♦ Fundamentos básicos de la producción ♦ Logística de la producción ♦ Sistemas de gestión ♦ Medición y mejora de los procesos ♦ Competencias del proceso productivo ♦ Introducción a la contabilidad de costos ♦ Sistemas de costeo
<b>Expositor/Conferencista</b>	Instructor SENA - Profesional externo
<b>Grupo objetivo</b>	Responsables del área de producción, empresarios, directores de planta y personal vinculado a los procesos de producción
<b>Fecha</b>	Lunes 22 y 29 de Agosto y 5,12,19 y 26 de Septiembre de 2016
<b>Horario</b>	De 7:00 am a 12:00 m
<b>Duración</b>	6 días - 30 horas
<b>Lugar</b>	Sala 4 Tercer Piso Cámara de Comercio de Villavicencio - Av. 40 No. 24A -71 Villavicencio (Meta)
<b>Costo</b>	El curso es presencial y totalmente gratuito.
<b>Recepción de solicitudes - Inscripción</b>	♦ Fecha: Del 1 hasta el 12 de agosto de 2016 ♦ Se debe anexar dos fotocopias de la cédula ampliada al 150% con los datos: Teléfono, correo, empresa, dirección, estrato, nombre de familiar y teléfono
<b>Información</b>	Programa de Formación Empresarial 2° Piso CCV ♦ Correo electrónico: formacionempresarialccv@gmail.com ♦ Teléfono: 6817777 ext. 127

Tabla 7. Ficha técnica del plan de capacitación de finanzas

 <b>CÁMARA DE COMERCIO</b> DE VILLAVICENCIO <i>Construyendo Región</i>	
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Curso</b>	FINANZAS
<b>Objetivo del curso</b>	<input type="checkbox"/> Capacitar a los asistentes para una mejor comprensión de las finanzas empresariales a través de la aplicación de conceptos y herramientas de análisis y evaluación <input type="checkbox"/> Proporcionar los conocimientos adecuados y las herramientas necesarias para una mejor gestión financiera acorde con las necesidades actuales del mercado
<b>Contenido temático</b>	♦ Fundamentos financieros ♦ Matemáticas financieras empresariales ♦ Gestión contable ♦ Análisis financiero aplicado ♦ Planeación financiera
<b>Expositor/Conferencista</b>	Instructor SENA - Profesional externo
<b>Grupo objetivo</b>	Empresarios, profesionales y ejecutivos con formación en diferentes disciplinas, interesados en dar respuesta a problemas específicos de la gestión financiera empresarial
<b>Fecha</b>	Lunes 22 y 29 de Agosto y 5,12,19 y 26 de Septiembre de 2016
<b>Horario</b>	De 7:00 am a 12:00 m
<b>Duración</b>	6 días - 30 horas
<b>Lugar</b>	Tercer Piso Cámara de Comercio de Villavicencio - Av. 40 No. 24A - 71 Villavicencio (Meta)
<b>Costo</b>	El curso es presencial y totalmente gratuito.
<b>Recepción de solicitudes - Inscripción</b>	♦ Fecha: Del 1 hasta el 12 de agosto de 2016 ♦ Se debe anexar dos fotocopias de la cédula ampliada al 150% con los datos: Teléfono, correo, empresa, dirección, estrato, nombre de familiar y teléfono
<b>Información</b>	Programa de Formación Empresarial 2° Piso CCV ♦ Correo electrónico: formacionempresarialccv@gmail.com ♦ Teléfono: 6817777 ext. 127

Además cabe mencionar que las anteriores fichas técnicas, a solicitud de la profesional encargada de formación empresarial, son las que se envían a los correos de las personas interesadas y las que se publican en la página de la Cámara de Comercio de Villavicencio, por lo cual se especifica que no representan ningún costo para el empresario o comerciante que desee asistir; pero sí representan algún costo para el programa. Sin embargo, la profesional del área no lleva un control de cuánto le cuesta realizar un evento de capacitación, ya que no tiene información actualizada que le permita llevar un registro del dinero que se destina, en la realización de eventos gratuitos para los empresarios y comerciantes.

No obstante, la Cámara de Comercio de Villavicencio al contar con un auditorio con capacidad para 400 personas y diferentes salas con capacidad para 50 personas, además de ayudas audiovisuales y sonido, se considera que el programa de formación empresarial incurriría en algunos costos para la realización de eventos gratuitos, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 8. Presupuesto de un evento de capacitación**

<b>Descripción</b>	<b>Valor/Detalle</b>
Honorarios conferencista	\$200.000 x hora
Refrigerios	\$1.800 x persona
Impresiones listas y evaluación de evento	\$ 3.000
Servicios de cafetería	\$ 25.000

Con base en la tabla anterior, se puede considerar que el presupuesto requerido en el programa de formación empresarial, para un evento de capacitación programado de 4 horas y con disponibilidad para 40 personas, es de \$900.000. Cabe mencionar que el presupuesto disponible para un evento de capacitación realizado desde el programa de formación empresarial, varía según la decisión que tome la directora de evolución empresarial, ya que es la encargada de



decidir aspectos relacionados con el buen desarrollo de los eventos, como el caso de ofrecer refrigerios, certificados u otros aspectos.

## Conclusiones

Se puede concluir que la gran mayoría de las encuestas fueron aplicadas a comerciantes y empresarios que tienen su empresa en el municipio de Villavicencio (73%), seguido de los municipios de Granada, San Martín y Cumaral (5,3%); y con una representación menor los demás municipios que hacen parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

En cuanto al sector económico en el que se encuentran ubicadas las empresas registradas por los comerciantes y empresarios encuestados, se encontró que la mayoría de ellas se encuentran en el sector comercio con una participación del 43%, así mismo le sigue el sector servicios con 40,2% y con una representación menor sectores como industria, agropecuario, construcción y minería.

Con respecto a los temas de capacitación que son considerados más importantes y que requieren una pronta realización de eventos de capacitación, se encontró que el tema que mayor se demanda es el de servicio al cliente con un 59%; seguido de mercadeo y ventas con un 56%, talento humano con un 31%, producción y costos con un 25% y el tema de finanzas en un 22%. Además se encontraron con una menor demanda otros temas de capacitación que son requeridos por los comerciantes y empresarios, pero que no representan un gran interés para el programa de formación empresarial de la CCV.

En cuanto al plan de capacitación este fue elaborado para los 5 temas más importantes de capacitación; presentándose así una programación estructurada de los temas en una ficha técnica del plan de capacitación, que ya ha sido implementada en el programa de formación empresarial para otros eventos o capacitaciones.

### **Recomendaciones**

Se recomienda al programa de formación empresarial de la Cámara de Comercio de Villavicencio, realizar eventos, cursos o conferencias sobre los temas de capacitación más importantes encontrados en la investigación, con el objetivo de obtener un gran número de participantes y una satisfacción mayor de las necesidades de capacitación que presentan los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados; es decir, enfocarse en los temas de servicio al cliente, mercadeo y ventas, talento humano, producción y costos y finanzas.

Por otro lado, se hace necesario que este tipo de capacitaciones sean realizadas los días lunes o sábados en la jornada de la mañana, ya que son los días y la jornada en la cual los comerciantes y empresarios tienen alguna facilidad para asistir.

Además se recomienda que se realice un mayor número de eventos, charlas, cursos y conferencias de capacitación en temas de interés para los comerciantes y empresarios, con el fin de fortalecer su formación y estos a su vez los sectores económicos en que se encuentran, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la región.

## Bibliografía

Bejarano Moreno, A. (2007). *Anàlisis de las necesidades de capacitación del mercado laboral inscrito en el servicio público de empleo Sena*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12272/10962210.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Calderòn, C. (s.f.). *Manual para la administraciòn del proceso de capacitación de personal*. Obtenido de <http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CCX3003100097&v=2.1&u=unad&it=r&p=GVR&L&sw=w&asid=feb0e4a2def87586fc1159fce3cfa7d2>

Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). Obtenido de <http://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Cree-su-Empresa/Que-es-un-comerciante>

Cámara de Comercio de Villavicencio. (s.f.). *Cámara de Comercio de Villavicencio*. Obtenido de <http://www.ccv.org.co/ccvnueva/>

Cámara de Comercio de Villavicencio. (2015). *Coyuntura Económica Empresarial*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de <http://www.ccv.org.co/ccvnueva/images/descargas/2016/planeacion/informecoyunturaeconomica2015.pdf>

Congreso de Colombia. (04 de 11 de 1981). *Normatividad de la Administración de Empresas*. Obtenido de Ley 60 de 1981-Consejo Profesional de Administración de Empresas: [http://www.cpae.gov.co/documentos/normatividad/ley\\_60\\_de\\_1981.pdf](http://www.cpae.gov.co/documentos/normatividad/ley_60_de_1981.pdf)

Emprendepyme.net. (s.f.). *Pasos del proceso de capacitación*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>

Gonzalez, M., Mendoza, F., Jimenez, M., & Villegas, E. (2011). *Problema de Competitividad: La Capacitación*. Obtenido de [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema\\_de\\_competitividad.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf)

Grupo Pharos. (2015). *Guía para la elaboración de planes de capacitación*. Obtenido de <http://www.ipap.sg.gba.gov.ar/sites/default/files/repositorio/GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DE%20PLANES%20DE%20CAPACITACION.pdf>

Lombana, J., & Rozas, S. (2008). *Marco analítico de la competitividad: Fundamentos para el estudio de la competitividad regional*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/854/499>

Mayuri Barron, J. V. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación, Lima 2006*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri\\_bj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf)

Perez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>

Prieto, A. (s.f.). *Competitividad*. Obtenido de <http://www.academia.edu/5816384/Competitividad>

Puit, M., Sabater, P., & Rodriguez, N. (2012). *Necesidades humanas: evoluciòn del concepto segùn la perspectiva social*. Obtenido de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>

Romero Reyes, K. S. (Agosto de 2010). *La capacitacion y la motivacion como herramientas para conseguir una ventaja competitiva*. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28840/1/Romero%20Reyes.pdf>

Sarmiento, I., Rodriguez, H., & Hernandez, J. (Noviembre de 2013). *Deteccion de necesidades de capacitacion en las pymes agremiadas a la camara nacional de comercio delegacion Huejutla Hidalgo*. Obtenido de [http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16572/deteccion\\_de\\_necesidades\\_de\\_capacitacion\\_en\\_las\\_pymes\\_agremiadas\\_a\\_la\\_camara\\_nacional\\_de\\_comercio\\_delegacion\\_huejutla\\_hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16572/deteccion_de_necesidades_de_capacitacion_en_las_pymes_agremiadas_a_la_camara_nacional_de_comercio_delegacion_huejutla_hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2000). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (16 de 06 de 1971). *Alcaldía Mayor de Bogotá*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (02 de 08 de 2004). *Alcaldía Mayor de Bogotá*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14501>

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Obtenido de <http://www.sic.gov.co/drupal/que-se-vigila-a-las-camaras-de-comercio>

Termes, R. (04 de 09 de 2003). *¿Que es una empresa y quien es empresario?* Obtenido de <http://web.iese.edu/Rtermes/acer/files/Guatemala.pdf>


Torres, M., & Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales. Un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratories de Colombia.* Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

Vergara, G. (2009). *Importancia de la competitividad empresarial y profesional para lograr el éxito.* Obtenido de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/importancia-de-la-gestion-empresarial-y-profesional-en-mejora-tu-gestion/>

Werther, W., & Davis, K. (2011). *Administración de personal y recursos humanos.* Obtenido de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/administracion-de-personal-y-recursos-humanos-tercera-edicion-william-werther-keith-davis.pdf>


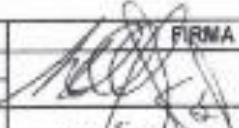
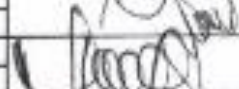

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta sobre necesidades de capacitación RPD 053 versión 5


 <p><b>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO</b></p>	<p><b>ENCUESTA SOBRE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="font-size: small;">Código</td> <td style="font-size: small;">RPD-053</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Aprobó</td> <td style="font-size: small;">21/02/2013</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Versión</td> <td style="font-size: small;">5</td> </tr> </table>	Código	RPD-053	Aprobó	21/02/2013	Versión	5																		
Código	RPD-053																									
Aprobó	21/02/2013																									
Versión	5																									
<p>Estimado empresario: La Cámara de Comercio de Villavicencio con el ánimo de detectar las necesidades de capacitación de su comunidad empresarial ha diseñado la presente encuesta. Solicitamos amablemente sea respondida con sinceridad.</p>																										
<p>EMPRESA: _____ NIT.: _____</p>																										
<p>DIRECCIÓN: _____ BARRIO: _____</p>																										
<p>TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRONICO: _____</p>																										
<p>Representante legal y/o propietario: _____</p>																										
<p>Por favor, marque con una X su respuesta.</p>																										
<p>1.Cuál es la organización jurídica de su empresa?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Persona Natural</td> <td><input type="checkbox"/> f. Soc. colectiva</td> <td><input type="checkbox"/> k. Sucur. Soc. extranjera</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> b. Sociedad Anónima</td> <td><input type="checkbox"/> g. Sociedad de hecho</td> <td><input type="checkbox"/> l. Soc. x Acción Simplificada SAS</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> c. Sociedad Limitada</td> <td><input type="checkbox"/> h. Empresa Unipersonal</td> <td><input type="checkbox"/> m. Otra</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> d. Soc. comandita simple</td> <td><input type="checkbox"/> i. Soc. Unipersonal</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> e. Soc. Economía Mixta</td> <td><input type="checkbox"/> j. Soc. Comandita por acciones</td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Persona Natural	<input type="checkbox"/> f. Soc. colectiva	<input type="checkbox"/> k. Sucur. Soc. extranjera	<input type="checkbox"/> b. Sociedad Anónima	<input type="checkbox"/> g. Sociedad de hecho	<input type="checkbox"/> l. Soc. x Acción Simplificada SAS	<input type="checkbox"/> c. Sociedad Limitada	<input type="checkbox"/> h. Empresa Unipersonal	<input type="checkbox"/> m. Otra	<input type="checkbox"/> d. Soc. comandita simple	<input type="checkbox"/> i. Soc. Unipersonal		<input type="checkbox"/> e. Soc. Economía Mixta	<input type="checkbox"/> j. Soc. Comandita por acciones										
<input type="checkbox"/> a. Persona Natural	<input type="checkbox"/> f. Soc. colectiva	<input type="checkbox"/> k. Sucur. Soc. extranjera																								
<input type="checkbox"/> b. Sociedad Anónima	<input type="checkbox"/> g. Sociedad de hecho	<input type="checkbox"/> l. Soc. x Acción Simplificada SAS																								
<input type="checkbox"/> c. Sociedad Limitada	<input type="checkbox"/> h. Empresa Unipersonal	<input type="checkbox"/> m. Otra																								
<input type="checkbox"/> d. Soc. comandita simple	<input type="checkbox"/> i. Soc. Unipersonal																									
<input type="checkbox"/> e. Soc. Economía Mixta	<input type="checkbox"/> j. Soc. Comandita por acciones																									
<p>2.Cuál es la principal actividad económica de su empresa? (Marque solo una opción)</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Construcción</td> <td><input type="checkbox"/> f. Servicios de salud y sociales</td> <td><input type="checkbox"/> k. Actividad ganadera</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> b. Transporte</td> <td><input type="checkbox"/> g. Mantenimiento y reparación</td> <td><input type="checkbox"/> l. Actividad agropecuaria</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> c. Hoteles y/o restaurantes</td> <td><input type="checkbox"/> h. Correo y/o telecomunicaciones</td> <td><input type="checkbox"/> m. Educación</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> d. Bares y/o discotecas</td> <td><input type="checkbox"/> i. Servicios informáticos</td> <td><input type="checkbox"/> n. Asesorías y/o consultorias</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> e. Compra y venta de bienes no fabricados x la empresa</td> <td><input type="checkbox"/> j. Intermediación f/ciera, seguros, y fondos de pens. y cesantías</td> <td><input type="checkbox"/> o. Productos elaborados o transformados por la empresa</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><input type="checkbox"/> p. Otros servicios _____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Construcción	<input type="checkbox"/> f. Servicios de salud y sociales	<input type="checkbox"/> k. Actividad ganadera	<input type="checkbox"/> b. Transporte	<input type="checkbox"/> g. Mantenimiento y reparación	<input type="checkbox"/> l. Actividad agropecuaria	<input type="checkbox"/> c. Hoteles y/o restaurantes	<input type="checkbox"/> h. Correo y/o telecomunicaciones	<input type="checkbox"/> m. Educación	<input type="checkbox"/> d. Bares y/o discotecas	<input type="checkbox"/> i. Servicios informáticos	<input type="checkbox"/> n. Asesorías y/o consultorias	<input type="checkbox"/> e. Compra y venta de bienes no fabricados x la empresa	<input type="checkbox"/> j. Intermediación f/ciera, seguros, y fondos de pens. y cesantías	<input type="checkbox"/> o. Productos elaborados o transformados por la empresa	<input type="checkbox"/> p. Otros servicios _____								
<input type="checkbox"/> a. Construcción	<input type="checkbox"/> f. Servicios de salud y sociales	<input type="checkbox"/> k. Actividad ganadera																								
<input type="checkbox"/> b. Transporte	<input type="checkbox"/> g. Mantenimiento y reparación	<input type="checkbox"/> l. Actividad agropecuaria																								
<input type="checkbox"/> c. Hoteles y/o restaurantes	<input type="checkbox"/> h. Correo y/o telecomunicaciones	<input type="checkbox"/> m. Educación																								
<input type="checkbox"/> d. Bares y/o discotecas	<input type="checkbox"/> i. Servicios informáticos	<input type="checkbox"/> n. Asesorías y/o consultorias																								
<input type="checkbox"/> e. Compra y venta de bienes no fabricados x la empresa	<input type="checkbox"/> j. Intermediación f/ciera, seguros, y fondos de pens. y cesantías	<input type="checkbox"/> o. Productos elaborados o transformados por la empresa																								
<input type="checkbox"/> p. Otros servicios _____																										
<p>3. Cuántas personas trabajan en su empresa? _____</p>																										
<p>4. Según el N° indicado en la pregunta 3, cuántas personas por nivel educativo trabajan en su empresa?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>a. Bachilleres _____</td> <td>c. Tecnólogos _____</td> <td>e. Especialistas _____</td> </tr> <tr> <td>b. Técnicos _____</td> <td>d. Profesionales _____</td> <td>f. Otros _____</td> </tr> </table>			a. Bachilleres _____	c. Tecnólogos _____	e. Especialistas _____	b. Técnicos _____	d. Profesionales _____	f. Otros _____																		
a. Bachilleres _____	c. Tecnólogos _____	e. Especialistas _____																								
b. Técnicos _____	d. Profesionales _____	f. Otros _____																								
<p>5. ¿Qué capacitación específica requiere en su producto /o servicio?</p> <p><input type="checkbox"/> a. Si ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> b. No</p>																										
<p>6. Cuales de los siguientes servicios de apoyo y capacitación empresarial considera necesarios para fortalecer su actividad? (Responda todas las opciones que considere)</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Mercadeo y Ventas</td> <td><input type="checkbox"/> i. Gerencia</td> <td><input type="checkbox"/> g. Contable e impuestos</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> b. Financiamiento</td> <td><input type="checkbox"/> j. Logística</td> <td><input type="checkbox"/> r. Gestión ambiental</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> c. Innovación</td> <td><input type="checkbox"/> k. Salud Ocupacional</td> <td><input type="checkbox"/> s. Control de calidad</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> d. Producción y Costos</td> <td><input type="checkbox"/> l. TIC'S (Tecnologías de Información)</td> <td><input type="checkbox"/> t. Asociatividad</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> e. Planeación Estratégica</td> <td><input type="checkbox"/> m. Comercio electrónico</td> <td><input type="checkbox"/> u. Talento Humano</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> f. Derecho laboral y Seg. Social</td> <td><input type="checkbox"/> n. Gerencia de obras de Construcción</td> <td><input type="checkbox"/> v. Auditoría Interna y Revisoría Fiscal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> g. Contratación estatal</td> <td><input type="checkbox"/> o. Franquicias y patentes</td> <td><input type="checkbox"/> w. Manejo de cartera</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> h. Comunicación y negociación</td> <td><input type="checkbox"/> p. C.R.M. (Gerencia de relaciones con los clientes)</td> <td><input type="checkbox"/> x. Otra, Cuál? _____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Mercadeo y Ventas	<input type="checkbox"/> i. Gerencia	<input type="checkbox"/> g. Contable e impuestos	<input type="checkbox"/> b. Financiamiento	<input type="checkbox"/> j. Logística	<input type="checkbox"/> r. Gestión ambiental	<input type="checkbox"/> c. Innovación	<input type="checkbox"/> k. Salud Ocupacional	<input type="checkbox"/> s. Control de calidad	<input type="checkbox"/> d. Producción y Costos	<input type="checkbox"/> l. TIC'S (Tecnologías de Información)	<input type="checkbox"/> t. Asociatividad	<input type="checkbox"/> e. Planeación Estratégica	<input type="checkbox"/> m. Comercio electrónico	<input type="checkbox"/> u. Talento Humano	<input type="checkbox"/> f. Derecho laboral y Seg. Social	<input type="checkbox"/> n. Gerencia de obras de Construcción	<input type="checkbox"/> v. Auditoría Interna y Revisoría Fiscal	<input type="checkbox"/> g. Contratación estatal	<input type="checkbox"/> o. Franquicias y patentes	<input type="checkbox"/> w. Manejo de cartera	<input type="checkbox"/> h. Comunicación y negociación	<input type="checkbox"/> p. C.R.M. (Gerencia de relaciones con los clientes)	<input type="checkbox"/> x. Otra, Cuál? _____
<input type="checkbox"/> a. Mercadeo y Ventas	<input type="checkbox"/> i. Gerencia	<input type="checkbox"/> g. Contable e impuestos																								
<input type="checkbox"/> b. Financiamiento	<input type="checkbox"/> j. Logística	<input type="checkbox"/> r. Gestión ambiental																								
<input type="checkbox"/> c. Innovación	<input type="checkbox"/> k. Salud Ocupacional	<input type="checkbox"/> s. Control de calidad																								
<input type="checkbox"/> d. Producción y Costos	<input type="checkbox"/> l. TIC'S (Tecnologías de Información)	<input type="checkbox"/> t. Asociatividad																								
<input type="checkbox"/> e. Planeación Estratégica	<input type="checkbox"/> m. Comercio electrónico	<input type="checkbox"/> u. Talento Humano																								
<input type="checkbox"/> f. Derecho laboral y Seg. Social	<input type="checkbox"/> n. Gerencia de obras de Construcción	<input type="checkbox"/> v. Auditoría Interna y Revisoría Fiscal																								
<input type="checkbox"/> g. Contratación estatal	<input type="checkbox"/> o. Franquicias y patentes	<input type="checkbox"/> w. Manejo de cartera																								
<input type="checkbox"/> h. Comunicación y negociación	<input type="checkbox"/> p. C.R.M. (Gerencia de relaciones con los clientes)	<input type="checkbox"/> x. Otra, Cuál? _____																								
<p>7. En que días prefiere que se desarrollen los eventos de capacitación?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Lunes</td> <td><input type="checkbox"/> c. Miércoles</td> <td><input type="checkbox"/> e. Viernes</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> b. Martes</td> <td><input type="checkbox"/> d. Jueves</td> <td><input type="checkbox"/> f. Sábado</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Lunes	<input type="checkbox"/> c. Miércoles	<input type="checkbox"/> e. Viernes	<input type="checkbox"/> b. Martes	<input type="checkbox"/> d. Jueves	<input type="checkbox"/> f. Sábado																		
<input type="checkbox"/> a. Lunes	<input type="checkbox"/> c. Miércoles	<input type="checkbox"/> e. Viernes																								
<input type="checkbox"/> b. Martes	<input type="checkbox"/> d. Jueves	<input type="checkbox"/> f. Sábado																								
<p>8. En que jornada se le facilita asistir a eventos de capacitación?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Mañana</td> <td><input type="checkbox"/> b. Tarde</td> <td><input type="checkbox"/> c. Noche</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Mañana	<input type="checkbox"/> b. Tarde	<input type="checkbox"/> c. Noche																					
<input type="checkbox"/> a. Mañana	<input type="checkbox"/> b. Tarde	<input type="checkbox"/> c. Noche																								
<p>9. Señale por favor, los principales obstáculos que le dificultan o impiden realizar actividades de formación en su empresa</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Falta de tiempo laboral (demasiado trabajo)</td> <td><input type="checkbox"/> b. El costo de los eventos son muy elevados</td> <td><input type="checkbox"/> c. Resulta difícil por el desplazam. Geografico</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> d. No encuentra eventos de capacitación que le interesen</td> <td><input type="checkbox"/> e. Falta de tiempo personal</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> f. La empresa no da facilidades</td> <td><input type="checkbox"/> g. No encuentro ninguna dificultad ni obstaculo</td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> a. Falta de tiempo laboral (demasiado trabajo)	<input type="checkbox"/> b. El costo de los eventos son muy elevados	<input type="checkbox"/> c. Resulta difícil por el desplazam. Geografico	<input type="checkbox"/> d. No encuentra eventos de capacitación que le interesen	<input type="checkbox"/> e. Falta de tiempo personal		<input type="checkbox"/> f. La empresa no da facilidades	<input type="checkbox"/> g. No encuentro ninguna dificultad ni obstaculo																
<input type="checkbox"/> a. Falta de tiempo laboral (demasiado trabajo)	<input type="checkbox"/> b. El costo de los eventos son muy elevados	<input type="checkbox"/> c. Resulta difícil por el desplazam. Geografico																								
<input type="checkbox"/> d. No encuentra eventos de capacitación que le interesen	<input type="checkbox"/> e. Falta de tiempo personal																									
<input type="checkbox"/> f. La empresa no da facilidades	<input type="checkbox"/> g. No encuentro ninguna dificultad ni obstaculo																									
<p><i>Esta información es confidencial</i> Gracias por su Colaboración</p>																										



## Anexo 2. Formato solicitud de cambios en documentos RGC-203

 <b>SOLICITUD DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>		<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td>RGC-203</td> </tr> <tr> <td>Aprobó</td> <td>22/10/2012</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>1</td> </tr> </table>	Código	RGC-203	Aprobó	22/10/2012	Versión	1
Código	RGC-203							
Aprobó	22/10/2012							
Versión	1							
FECHA:	24/05/2016							
PROCESO:	FORMACIÓN EMPRESARIAL							
SOLICITUD DE:	<table border="1"> <tr> <td>ELABORACIÓN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MODIFICACIÓN</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>ANULACIÓN</td> <td></td> </tr> </table>		ELABORACIÓN		MODIFICACIÓN	x	ANULACIÓN	
ELABORACIÓN								
MODIFICACIÓN	x							
ANULACIÓN								
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	ENCUESTA SOBRE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN							
CODIGO DEL DOCUMENTO:	RPD-053							
<b>DESCRIPCIÓN</b>								
<p>Ordenar, reducir y realizar modificaciones a las preguntas de la Encuesta sobre necesidades de capacitación RPD-053. Agregar preguntas y datos que ayudan a obtener una mayor información de los encuestados.</p>								
Control de record: (diligenciar cuando se elabore un documento inicial en el SIGC)								
Clasificación:								
Diligenciado por:								
Cargos que tienen acceso:								
Quien archiva y donde:								
Tiempo de retención y disposición:								
<b>JUSTIFICACIÓN</b>								
<p>Se realizan modificaciones a la Encuesta sobre necesidades de capacitación RPD-053, con el objetivo de cumplir con una de las acciones correctivas en el área de Formación Empresarial y poder obtener la información necesaria de los encuestados.</p>								
	<b>NOMBRE Y CARGO</b>	<b>FIRMA</b>						
ELABORADO POR	ALEXANDRA BALLESTEROS Profesional en Formación Empresarial							
REVISADO POR	LUIS SANTIAGO DIAZ Coordinador de Competitividad							
APROBADO POR	MAGNOLIA CAGÜENAS Directora de Evolución Empresarial							

### Anexo 3. Encuesta sobre necesidades de capacitación RPD 053 versión 6

 <small>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO Comercio es Vida</small>	<b>ENCUESTA SOBRE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Código</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">RPD-053</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Aprobó</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">24/05/2016</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Versión</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</td> </tr> </table>	Código	RPD-053	Aprobó	24/05/2016	Versión	6
Código	RPD-053							
Aprobó	24/05/2016							
Versión	6							

Estimado empresario: La Cámara de Comercio de Villavicencio con el objetivo de detectar sus necesidades de capacitación, ha diseñado la presente encuesta, la cual solicitamos amablemente sea respondida con claridad.

NOMBRE DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ NIT: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PROPIETARIO O GERENTE: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es la organización jurídica de su empresa?

☐ a. Persona Natural ☐ b. Persona Jurídica

☐ Cuál? \_\_\_\_\_

2. Seleccione el sector económico en el que se encuentra ubicada

☐ a. Comercio ☐ c. Agropecuario ☐ e. Construcción

☐ b. Servicios ☐ d. Industria ☐ f. Minería

3. ¿Cuáles de los siguientes servicios de apoyo y capacitación empresarial considera necesarios para fortalecer el sector al que pertenece? (Responda todas las opciones que considere)

☐ a. Mercadeo y Ventas ☐ f. Servicio al cliente ☐ k. Contable e impuestos

☐ b. Finanzas ☐ g. Talento Humano ☐ l. Planeación Estratégica

☐ c. Derecho laboral y Seg. Social ☐ h. Salud Ocupacional ☐ m. Control de calidad

☐ d. Producción y Costos ☐ i. TIC'S (Tecnologías de Información) ☐ n. Auditoría Interna y Revisoría fiscal

☐ e. NIIF ☐ j. Comercio electrónico ☐ o. Otro. Cuál? \_\_\_\_\_

4. Describa la capacitación específica que considera se requiere para fortalecer la actividad que su empresa desarrolla?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿En qué días prefiere que se desarrollen los eventos de capacitación?

☐ a. Lunes ☐ c. Miércoles ☐ e. Viernes

☐ b. Martes ☐ d. Jueves ☐ f. Sábado

6. ¿En qué jornada se le facilita asistir a eventos de capacitación?

☐ a. Mañana ☐ b. Tarde ☐ c. Noche

7. Señale por favor, los principales obstáculos que le dificultan o impiden realizar actividades de formación en su empresa

☐ a. Falta de tiempo laboral (demasiado trabajo) ☐ e. Dificil acceso o desplazamiento

☐ b. No encuentra eventos de capacitación que le interesen ☐ f. Falta de tiempo personal

☐ c. La empresa no da facilidades ☐ g. No encuentro ninguna dificultad ni obstaculo

☐ d. Costo elevado de los eventos ☐ h. Otro. Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Ha asistido anteriormente a algún curso de capacitación con la Cámara de Comercio de Villavicencio?

☐ a. Si ☐ b. No

¿Cuál? \_\_\_\_\_

*Esta información es confidencial*  
Gracias por su Colaboración